

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

BRUNA DOS SANTOS RODRIGUES

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO COLÉGIO
MILENIUM Ë EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS DE CRICIÚMA Ë
SC NA VISÃO DOS ALUNOS**

CRICIÚMA

2015

BRUNA DOS SANTOS RODRIGUES

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO COLÉGIO
MILENIUM E EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS DE CRICIÚMA E
SC NA VISÃO DOS ALUNOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado para
obtenção do grau de Bacharel em Administração de
Empresas, no curso de Administração de Empresas,
da Universidade do Extremo Sul Catarinense,
UNESC.

Orientador: Prof. Thiago Henrique Almiro Francisco

CRICIÚMA

2015

BRUNA DOS SANTOS RODRIGUES

**A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO COLÉGIO
MILENIUM E EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS DE CRICIÚMA E
SC NA VISÃO DOS ALUNOS**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela
Banca Examinadora para obtenção do Grau de
Bacharel, no Curso de Administração de
Empresas da Universidade do Extremo Sul
Catarinense, UNESC.

Criciúma, 24 de Junho de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Thiago Henrique Almiro Francisco - Titulação - (UNESC) - Orientador

Prof. Andriago Rodrigues - (UNESC)

Prof. Dino Gorini Neto - (UNESC)

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a todas as pessoas que contribuíram de alguma forma na minha conclusão acadêmica, em especial a minha família pelo apoio em todos os momentos dessa caminhada e ao meu orientador Thiago Henrique Almiro Francisco.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus.

Aos meus familiares, especialmente aos meus pais que sempre estiveram ao meu lado, me incentivando e me dando força nesse momento.

Ao meu namorado que esteve comigo, me ajudando e me proporcionando momentos de alegria e descontração.

Aos meus amigos que de alguma forma contribuíram para momentos especiais da minha vida.

Ao meu orientador que foi peça fundamental na construção deste trabalho, me ajudando incansavelmente e assim contribuindo para meu crescimento profissional.

RESUMO

Qualidade em serviços geralmente é apontada pelos próprios clientes que compram estes serviços e se sentem satisfeitos, pois estes atendem suas necessidades. Avaliar a qualidade num sistema educacional não se trata de um tema novo na área administrativa, porém com a expansão das instituições de EJA surge então como elemento crucial para a avaliação destas modalidades de ensino. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional . LDBEN, todos tem direito a educação, então a modalidade de ensino de Educação de Jovens e Adultos surgiu para aqueles indivíduos que de alguma forma não conseguiram concluir seus estudos em idade regular e possuem essa modalidade de ensino para voltar a estudar e assim dar continuidade aos estudos. A Instituição estudada, Colégio Milenium presta serviços de Educação de Jovens e Adultos com aulas presenciais para o nível de ensino médio (1º ano ao Terceirão), onde estes devem ser repassados com qualidade. Neste sentido, o presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo de pesquisa avaliar o nível de qualidade na prestação de serviços oferecidos pelo Colégio Milenium de Criciúma . SC sob a visão dos alunos. Para esse estudo foi utilizado uma pesquisa bibliográfica para dar mais sustentabilidade teórica e desenvolver o conhecimento da pesquisadora em relação ao tema pesquisado. Após a pesquisa bibliográfica foi feito uma pesquisa quantitativa e de campo, com a aplicação de questionários na própria Instituição no período de maio de 2015. Com a pesquisa ficou claro que os pontos fortes são: a estrutura física, os equipamentos utilizados em sala de aula, a internet wi-fi, o espaço de lazer, a cantina, as aulas e metodologia dos professores, a disponibilidade de livros na biblioteca, as informações na recepção e a qualidade no atendimento dos funcionários; já os pontos fracos dos serviços prestados são: a limpeza da instituição, o portal da instituição, o horário de funcionamento, a comunicação na resolução de problemas e no contato fale conosco. A Instituição em estudo pretende melhorar os quesitos de ponto fraco que foram apontados na pesquisa.

Palavras-chave: Qualidade. Prestação de serviços. Instituição de ensino. Satisfação. EJA.

LISTA DE SIGLAS

CEAA	Campanha de Educação de Adultos
CEE	Conselho Estadual de Educação
CME	Conselho Municipal de Educação
CNE	Conselho Nacional da Educação
DRE	Delegacia Regional de Educação
EAD	Educação a Distância
EJA	Educação de Jovens e Adultos
FUCRI	Fundação Universitária de Criciúma
INEP	Instituto Nacional de Estudos Pedagógicos
LDBEN	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação e Cultura
MOBRAL	Movimento Brasileiro de Alfabetização
OEST	Coordenações Estaduais
PEI	Programa de Educação Integrada
PNAC	Plano Nacional de Alfabetização e Cidadania
PPP	Projeto Político Pedagógico
PROEJA	Programa de Educação de Jovens e Adultos
SECAD/MEC	Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade, do Ministério da Educação
SEE	Secretaria Estadual de Educação
SME	Secretaria Municipal de Educação
TGA	Teoria Geral da Administração
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e a Cultura
UNINTER	Centro Universitário Internacional

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Fachada da Instituição.....	40
Figura 2: Logo da Instituição.....	41
Figura 3: Estrutura física da Instituição.....	42
Figura 4: Quanto aos equipamentos utilizados em sala.....	43
Figura 5: Avaliação quanto à limpeza da Instituição.....	44
Figura 6: Avaliação quanto à internet Wi-fi que a instituição proporciona.....	45
Figura 7: Avaliação quanto ao espaço de lazer da Instituição.....	46
Figura 8: Avaliação quanto as aulas ministradas pelos professores.....	47
Figura 9: Avaliação quanto a disponibilidade de livros na biblioteca.....	48
Figura 10: Avaliação quanto ao uso de informação da recepção.....	49
Figura 11: Avaliação quanto ao portal da Instituição.....	50
Figura 12: Avaliação quanto ao atendimento dos funcionários da Instituição.....	51
Figura 13: Avaliação quanto à metodologia dos professores.....	52
Figura 14: Avaliação quanto o horário de funcionamento da Instituição.....	53
Figura 15: Satisfação com relação ao ambiente reservado para professores.....	54
Figura 16: Avaliação quanto à comunicação via contato fale conosco.....	55

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Estrutura física da Instituição.....	42
Tabela 2: Quanto aos equipamentos utilizados em sala.....	43
Tabela 3: Avaliação quanto à limpeza da Instituição.....	44
Tabela 4: Avaliação quanto à internet Wi-fi que a instituição proporciona.....	45
Tabela 5: Avaliação quanto ao espaço de lazer da Instituição.....	46
Tabela 6: Avaliação quanto a cantina da Instituição.....	47
Tabela 7: Avaliação quanto as aulas ministradas pelos professores.....	47
Tabela 8: Avaliação quanto a disponibilidade de livros na biblioteca.....	48
Tabela 9: Avaliação quanto ao uso de informação da recepção.....	49
Tabela 10: Avaliação quanto ao portal da Instituição.....	50
Tabela 11: Avaliação quanto ao atendimento dos funcionários da Instituição.....	51
Tabela 12: Avaliação quanto à metodologia dos professores.....	52
Tabela 13: Avaliação quanto o horário de funcionamento da Instituição.....	53
Tabela 14: Satisfação com relação ao ambiente reservado para professores.....	54
Tabela 15: Avaliação quanto à comunicação via contato fale conosco.....	55

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1 O CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO	14
2.2 OS CAMPOS EMERGENTES DA CIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO.....	19
2.3 GESTÃO DE SERVIÇOS	20
2.3.1 As operações de serviços	20
2.4 A ADMINISTRAÇÃO EM INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS.....	21
2.4.1 As modalidades de ensino na educação brasileira.....	22
2.4.2 Educação de Jovens e Adultos Ë EJA.....	23
2.5 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS.....	32
2.5.1 Satisfação dos alunos.....	33
2.6 DEFINIÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS	35
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	38
3.1 TIPOS DE PESQUISA E ABORDAGEM.....	38
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	39
3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS.....	39
3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	39
3.5 AMBIENTE DE PESQUISA.....	40
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	42
4.1 AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA DA INSTITUIÇÃO.....	42
4.2 AVALIAÇÃO QUANTO AOS EQUIPAMENTOS UTILIZADOS PARA AS AULAS	43
4.3 AVALIAÇÃO QUANTO A LIMPEZA DA INSTITUIÇÃO.....	44
4.4 AVALIAÇÃO QUANTO À INTERNET WI-FI QUE A INSTITUIÇÃO PROPORCIONA	45
4.5 AVALIAÇÃO DO ESPAÇO DE LAZER DA INSTITUIÇÃO.....	46
4.6 AVALIAÇÃO QUANTO A CANTINA DA INSTITUIÇÃO	47
4.7 AVALIAÇÃO QUANTO AS AULAS MINISTRADAS PELOS PROFESSORES...	47
4.8 AVALIAÇÃO QUANTO A DISPONIBILIDADE DE LIVROS NA BIBLIOTECA	48
4.9 AVALIAÇÃO QUANTO AO USO DE INFORMAÇÃO DA RECEPÇÃO.....	49
4.10 AVALIAÇÃO QUANTO AO PORTAL DA INSTITUIÇÃO.....	50
4.11 AVALIAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA	

INSTITUIÇÃO.....	51
4.12 AVALIAÇÃO QUANTO À METODOLOGIA DOS PROFESSORES	52
4.13 AVALIAÇÃO QUANTO O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO	53
4.14 AVALIAÇÃO QUANTO A COMUNICAÇÃO PRESTADA PELOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS	54
4.15 AVALIAÇÃO QUANTO A COMUNICAÇÃO VIA CONTATO FALE CONOSCO	55
5 CONCLUSÃO	56
REFERÊNCIAS.....	58
APÊNDICE É INSTRUMENTO DE PESQUISA	62

1 INTRODUÇÃO

O tema escolhido: ~~%~~ a qualidade dos serviços prestados pelo Colégio Milenium . Educação de Jovens e Adultos de Criciúma . SC na visão dos alunos+ surgiu, pois a Educação de Jovens e Adultos (EJA) é uma particularidade de ensino que tem por objetivo atender jovens e adultos que por algum motivo não conseguiram frequentar o ensino regular na idade escolar e é justamente por isso que é relevante saber como está o nível de qualidade na prestação desses serviços educacionais de uma instituição privada na cidade de Criciúma.

Então surge a seguinte problemática: **Como é percebida pelos alunos a qualidade dos serviços prestados pelo Colégio Milenium Ë Educação de Jovens e Adultos em Criciúma Ë SC?**

A resposta a este questionamento proporcionará para a Instituição para que estes possam saber como está a qualidade dos serviços oferecidos por ela e também sua estrutura física e quadro de profissionais, visto que, na concorrência em que estas instituições se encontram, é necessário apontar os pontos positivos e negativos para que a instituição saiba o que deve ser melhorado para que assim consiga a qualidade de seus serviços prestados, assim como, a satisfação de seus alunos.

A EJA é um direito firmado pela LDBEN, nº. 9.394/96 que fundamenta esta modalidade de ensino. Segundo Brasil (1996), em seu artigo 37 inciso 1º institui que as instituições escolares proporcionarão aos jovens e aos adultos o ensino gratuito àqueles que não puderam realizar seus estudos na idade regular devido as condições de vida e de trabalho.

De acordo com a Lei acima é possível observar que todos os indivíduos tem direito e oportunidades de concluir seus estudos na idade regular em educação gratuita, porém caso, existam fatores que impeçam esta educação, os jovens e adultos podem contar com a modalidade EJA para assim conseguirem serem alfabetizados e concluírem seus estudos.

Na idade escolar acontecem alguns fatores que acabam prejudicando o sujeito e que muitas vezes acarreta no abandono do ensino regular, vindo mais tarde frequentar a EJA que é ofertada pelas escolas públicas e/ou privadas.

Desse modo, surge na acadêmica a curiosidade de saber o nível de qualidade nos serviços prestados pelo Colégio Milenium . Educação de Jovens e

Adultos, assim como sua estrutura física, seu quadro de profissionais e seus recursos pedagógicos.

Foi elaborado o seguinte **objetivo geral**: Avaliar o nível de qualidade na prestação de serviços oferecidos pelo Colégio Milenium de Criciúma . SC sob a visão dos alunos. E como **objetivos específicos**: a) Levantar os serviços prestados pela instituição; b) Apresentar a modalidade de ensino Educação de Jovens e Adultos (EJA) da instituição; c) Identificar o nível de satisfação dos alunos com os serviços prestados, bem como de sua estrutura física e dos equipamentos da instituição em estudo.

Importante ressaltar que neste ramo de ensino também há uma concorrência acirrada e desleal, a Instituição em estudo tem cinco concorrentes na cidade, sendo que para conquistar os clientes oferecem educação com preços mais baixos, porém o que deve ser percebido pelos próprios alunos/clientes é a qualidade dos serviços prestados, além do preço, estrutura, localização e demais pontos.

Qualidade em serviços geralmente é apontada pelos próprios clientes que comprem estes serviços e se sentem satisfeitos, pois estes atendem suas necessidades. A qualidade total em serviços engloba a satisfação dos clientes externos e também dos colaboradores com a prestação dos serviços da Instituição Educacional (LAS CASAS, 2006).

A Instituição estudada, Colégio Milenium, presta serviços de Educação de Jovens e Adultos com aulas presenciais para o nível de ensino médio (1º ano ao Terceirão), onde estes devem ser repassados com qualidade. A imagem que a Instituição apresenta são de professores qualificados e especializados.

Por possuir inúmeras instituições oferecendo EJA é necessário que se faça nesta instituição periodicamente testes de qualidade/satisfação dos serviços prestados por meio de questionários com os alunos que usufruem destes serviços.

Esta pesquisa se torna de grande relevância para a pesquisadora, pois como se trata de uma instituição com este tipo de modalidade e que atualmente é muito procurado pelas pessoas que desejam retornar aos estudos, torna-se importante levantar os pontos favoráveis e desfavoráveis, pois estes são os caminhos para a melhoria da qualidade da instituição buscando a preferência dos alunos neste mercado competitivo e desleal, além de se tornar uma instituição reconhecida na cidade.

Quando se fala em educação, refere-se ao ensino de qualidade, um ensino que promove o crescimento do estudante e a conclusão de seus estudos para prepará-lo para o ensino superior, este é o intuito do indivíduo que procura este tipo de educação.

Avaliar a qualidade num sistema educacional não se trata de um tema novo na área administrativa, porém com a expansão das instituições de EJA surge então como elemento crucial para a avaliação destas modalidades de ensino. O termo "qualidade" está inserido em inúmeros cenários, como qualidade total ou melhoria de qualidade gerando assim inúmeras investigações, interpretações e aplicações para esse termo (NETTO; GIRAFFA; FARIA, 2010).

Então, uma instituição EJA para prestar serviços de qualidade não deve apenas disponibilizar a informação/conhecimento de forma desfragmentada ou professores despreparados, necessita ser uma educação diferenciada, que complemente e motive os alunos a novas descobertas, permitindo aos alunos a construção do conhecimento.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo aborda a pesquisa bibliográfica que traz assuntos sobre a educação de jovens e adultos (EJA), a definição de qualidade em serviços e a qualidade dos serviços educacionais, e também traz um item sobre a satisfação dos alunos no enfoque destes como clientes.

2.1 O CONCEITO DE ADMINISTRAÇÃO NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

A Administração em si é praticada a todo instante. Sabe-se ainda que, o termo administrar envolve e envolve visões diferenciadas ao longo de sua trajetória no tempo histórico. Porém, mesmo havendo diferentes pontos de vista e diferentes formas de tratamento, a administração ainda mantém suas bases que são: planejar, organizar, dirigir e controlar toda a atividade relacionada à organização. Ou seja, ela permanece como forma de aprimorar os meios para alcançar melhores fins, propondo sempre o desenvolvimento da melhor forma de agir para obter os resultados esperados.

Seguindo todas as áreas ligadas ao saber, estudiosos da administração elaboraram uma base teórica chamada de Teoria Geral da Administração (TGA), referindo-se a um conjunto de conhecimentos sobre administração. Para Fayol (apud CARAVANTES, 1998), administração é presumir, planejar, reger, organizar e inspecionar. Presumir é analisar o futuro e planejar o programa de ação; Planejar é construir a empresa, material e humano da mesma; Reger é gerir o pessoal; Organizar é juntar, agregar e conciliar todas as ações e empenhos; Inspecionar é favorecer para que tudo ocorra de acordo com as normas impostas e as regras estabelecidas.

Maximiano (2000) sintetiza esses quatro processos e suas respectivas funções:

a) Planejamento: Esta tarefa refere-se à tomada de decisão no tocante a realização dos objetivos e os recursos necessários para realizá-los.

b) Organização: Essa função diz respeito a tomar decisões no que se refere a divisão de autoridade e responsabilidade entre os membros da organização e sobre a divisão de recursos necessários para realização de tarefas e objetivos.

c) Direção: Refere-se às decisões que mobilizam recursos, principalmente

no tocante a pessoas, com o intuito de realizar tarefas e, conseqüentemente, atingir os objetivos organizacionais.

d) Controle: Esta tarefa da administração diz respeito à tomada de decisões e implementar as ações visando assegurar a realização dos objetivos.

Desse modo, é de suma importância para um administrador saber executar as funções de prever, organizar, comandar, coordenar e controlar, atitudes que Fayol citou no início de século XX e hoje ainda são tão importantes.

Na visão de Stoner e Freeman (2000, p. 06), a tarefa atual da Administração:

[...] é a de interpretar os objetivos propostos pela organização e transformá-los em ação organizacional por meio de planejamento, organização, direção e controle [...], a fim de alcançar tais objetivos da maneira mais adequada à situação. [...]. Além disso, os planos são as linhas mestras pela quais a organização (1) obtém e aplica os recursos necessários ao alcance dos seus objetivos; (2) os membros da organização realizam atividades consistentes com os objetivos e procedimentos escolhidos; e (3) o progresso na direção dos objetivos é monitorado e medido, de modo que possam ser tomadas atitudes corretivas caso ela não seja satisfatório.

Todavia, com todo progresso que já é de conhecimento humano, a chamada Ciência da Administração somente surgiu no início do século XX, como um acontecimento histórico de maior importância. Três Eras Organizacionais diferentes marcaram a maneira de administrar, que, conforme Chiavenato (1999) são: a Era Industrial Clássica, a Era Industrial Neoclássica e a Era da informação. Com relação à Administração Científica, as teorias e práticas gerenciais que levaram ao comportamento organizacional da atualidade dos séculos XVII e XIX. A grande característica desse período foi a intensificação do fenômeno da industrialização em nível mundial e o surgimento dos países desenvolvidos ou industrializados.

Naquele contexto, segundo Wagner e Hollenbeck (2002), invenções, como a máquina a vapor de James Watt e o descaroçador de algodão de Eli Whitney, criaram novas formas de produção em massa, as quais tornaram obsoletos os métodos gerenciais em vigor. As operações de linha de montagem, que aceleravam drasticamente o ritmo de produção e exigiam o emprego de grandes contingentes de trabalhadores, sobrecarregavam os poucos gerentes que trabalhavam nas empresas. Além disso, a especialização agora era necessária para manter equipamentos de produção e coordenar cargos fabris, mas os gerentes dispunham de pouco tempo para desenvolvê-la. A engenharia industrial, que surgiu

da necessidade de inventar e melhorar o maquinário para o local de trabalho começou a voltar-se para a seleção, instrução e coordenação dos trabalhadores industriais. Por volta da Revolução Industrial, gerentes e engenheiros americanos e europeus passaram a concentrar-se no desenvolvimento de teorias gerais da administração.

Sobre o tema, Chiavenato (1999, p.27) coloca que,

[...] nesse período de crises e de prosperidade, as empresas passaram a adotar a estrutura organizacional burocrática, caracterizada pelo formato piramidal e centralizador, com ênfase na departamentalização funcional, na centralização das decisões no topo da hierarquia, no estabelecimento de regras e regulamentos internos para disciplinar e padronizar o comportamento das pessoas.

As teorias sobre a administração, num primeiro momento, assumiram a forma de princípios de administração, destinadas a aconselhar os gerentes sobre como administrar suas empresas. Conforme Wagner e Hollenbeck (2002), a maioria desses princípios foi escrita por gerentes em exercício ou por pessoas estreitamente ligadas à profissão de administrador. Entre os primeiros princípios, estavam os da abordagem da Administração Científica. Todos os princípios da administração científica refletiam a ideia de que por meio de uma administração adequada, uma empresa poderia alcançar rentabilidade e sobrevivência longa no mundo competitivo dos negócios. A atenção dos teóricos que viam nessa abordagem uma maneira de diferenciar-se começou a fazer parte da atenção diária e da adequação dessa administração aos seus estabelecimentos.

A Teoria da Administração Científica foi formulada principalmente por Frederick Winston Taylor (1856-1915) nos Estados Unidos, e Henri Fayol (1841-1925) na França, além de outros nomes, entre 1890 a 1930. Essa teoria, explicam Stoner e Freeman (2000, p.24), "buscava determinar cientificamente os melhores métodos para a realização de qualquer tarefa para selecionar, treinar e motivar os trabalhadores".

Na visão de Gil (2001), esse movimento tinha por objetivo proporcionar cientificidade às atividades administrativas, que antes eram cercadas de improvisação e de empirismo. Ainda segundo Gil (2001), na mesma época em que Taylor e seus colaboradores estavam formulando os princípios da Administração Científica, outro grupo estava envolvido no desenvolvimento da abordagem dos princípios da administração. O foco dessa segunda abordagem, afirma Gil (2001),

estava voltado para o aumento da eficiência dos procedimentos gerenciais. Neste contexto, Fayol, que foi durante boa parte da vida diretor de grandes minas e usinas siderúrgicas, também contribuiu para o movimento da administração científica, formulando a doutrina administrativa que passou a ser conhecida por fayolismo. Essa doutrina atribui aos subordinados uma capacidade técnica que, se exprime nos princípios: conhecer, prever, organizar, comandar, coordenar e controlar, conforme já citados.

A Era Industrial Neoclássica é representada pelo período de 1950 a 1990. Segundo Chiavenato (1999), teve seu início a partir da Segunda Grande Guerra, quando se iniciou mais rapidamente as mudanças no mundo.

Chiavenato (1999) considera a abordagem neoclássica como sendo a modificação da teoria clássica devidamente atualizada e voltada aos problemas administrativos e de acordo com o tamanho necessário as organizações. Em outras palavras, a teoria neoclássica é exatamente a teoria clássica inserida nas organizações atuais. Neste contexto, a terceira fase da ciência administrativa, a Era da Informação, teve seu início por volta do ano de 1990. De acordo com Chiavenato (1999), é a época que se está vivendo atualmente. Sua principal característica refere-se às mudanças, que se tomaram rápidas e imprevistas. A Era da Informação não consiste apenas em um slogan, mas em um fato: a economia baseada no conhecimento é, realmente, uma nova economia, como novas regras, exigindo novas maneiras de fazer negócios.

Chiavenato (1999, p.30) descreve essa Era:

A tecnologia da informação, integrando a televisão, o telefone e o computador, trouxe desdobramentos imprevisíveis e transformou o mundo em uma aldeia global. A informação passou a cruzar o planeta em milésimos de segundos. Um impacto comparável ao da Revolução Industrial em sua época. A informação passou a cruzar o planeta em milésimos de segundos. A tecnologia da informação provocou o surgimento da globalização, a economia internacional transformou-se em economia mundial. A competitividade tornou-se mais intensa entre as organizações. O mercado de capitais passou a migrar volátilmente de um continente para outro em segundos, à procura de novas oportunidades de investimentos, embora, transitórias.

Na visão de Maximiano (2000), o principal aspecto da Era da Informação é o fato de somente ao trabalhar-se com a construção do conhecimento, consegue-se reduzir a participação de todos os outros meios de produção. Para o autor, o que está por detrás dessa sociedade é o crescimento acelerado dos setores mais

intensivos de informação. A formação de grandes blocos econômicos e a integração de diferentes mercados financeiros, decorrentes da globalização, é apenas a face econômica dessa nova sociedade.

Diante disso, a ciência da Administração pode ser considerada como [a.] um conjunto de atividades dirigidas à utilização eficiente e eficaz dos recursos, no sentido de alcançar um ou mais objetivos ou metas organizacionais+ (SILVA, 2001, p.6).

Várias são as áreas de atuação da Administração que, conforme Chiavenato (1999) pode ser assim descritas: Administração Geral e Administração Pública, Administração de Recursos Humanos, Administração Mercadológica (Marketing), Administração de Produção e Sistemas e Administração Financeira.

Partindo desse pressuposto de administrar, trazemos em questão a administração na sociedade do conhecimento. Tal administração trata de um conceito difícil para se definir com exatidão e simplicidade. Entretanto, Macintosh (1997 apud FÜLBER, 2009) relatam que a gestão do conhecimento não trata apenas de gerir ativos de conhecimento, mas também da gestão dos processos que atuam sobre estes ativos. Estes processos incluem: desenvolver, preservar, utilizar e compartilhar conhecimento. Por isso, a gestão do conhecimento envolve identificação e análise dos ativos de conhecimento disponíveis, e desejáveis, além dos processos com eles relacionados. Também envolve o planejamento e o controle das ações para desenvolvê-los (os ativos e os processos), com o intuito de atingir os objetivos da organização.

Para Barclay e Murray (1997 FÜLBER, 2009, p. 31), consideram a gestão do conhecimento como uma atividade de negócios com dois aspectos básicos:

- Tratar o componente de conhecimento das atividades de negócios explicitamente como um fator de negócios refletido na estratégia, política e prática em todos os níveis da empresa;
- Estabelecer uma ligação direta entre as bases intelectuais da empresa . explícitas (codificada) e tácitas (know-how+ pessoal) . e os resultados alcançados.

Contudo, segundo Denhan (1997 apud BARROSO; GOMES, 1999), gestão do conhecimento compreende o monitoramento dos [a.] ativos intelectuais+ que põe em foco as fontes, os serviços críticos e os possíveis gargalos que podem impossibilitar o fluxo normal do conhecimento. Também está incluso o desenvolvimento da competência e dos sistemas de apoio que guardam os ativos

intelectuais da deterioração e procuram oportunidades para o melhoramento das decisões, dos produtos e dos serviços por meio da inteligência e dos conjuntos de valores e de flexibilidades.

2.2 OS CAMPOS EMERGENTES DA CIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO

O campo da administração possibilita ao administrador áreas diferenciadas no mercado de trabalho, onde sua atuação poderá ser em empresas de micro, pequeno, médio ou grande porte. Estende-se também para os segmentos de ordem pública ou privada, e/ou em empresas de cunho industrial, comercial, serviços ou rural.

Se faz necessário também destacar que se acordo com o Artigo 2º da Lei 4769, define campos privativos do Administrador como: Administração Financeira; Administração de Material; Administração Mercadológica/Marketing; Administração de Produção; Administração e Seleção de Pessoal/Recursos Humanos/Relações Industriais; Orçamento; Organização e Métodos e Programas de Trabalho; Campos Conexos; Comercial ou Marketing; Administração de Recursos Humanos; Administração Financeira; Administração da Produção; Administração de Materiais e Patrimoniais; Administração de Sistemas de Informação; Organização, Sistemas e Métodos; Empreendedorismo; Carreira Docente; Administração Esportiva; Administração Hospitalar; Administração Hoteleira (CFA, 2007).

Segundo Rodrigues (1998), há uma área dita como "nova" no âmbito da administração profissional, que correspondem ao terceiro setor, onde segundo o autor deve ser estruturado, ou seja, institucionalizado. Se faz fundamental explanar os setores que dividem a administração, são três, onde o primeiro setor é o governo, cuja responsabilidade é pelas questões sociais. O segundo setor é o privado, que trata das questões individuais. Já o terceiro setor é composto pelas organizações sem fins lucrativos e não governamentais, o objetivo desses serviços é de caráter público.

O terceiro setor por se tratar de organizações não governamentais e sem fins lucrativos lidam com recursos escassos. Nesse setor torna-se fundamental a participação de administradores profissionais eficazes.

2.3 GESTÃO DE SERVIÇOS

Com a modernização da sociedade, a administração de serviços ganhou destaque por parte das empresas pelo fato de mostrar um diferencial competitivo buscando a qualidade total e a eficiência operacional.

A busca por uma melhor condição de vida faz com que haja o aumento na busca por novos serviços. É visível que existe um caráter de procura mais diversificado, dada a expansão dos gêneros, tais como a variação demográfica que inclui idosos e crianças, os quais tem uma maior necessidade de diversidade nos setores de serviços a serem prestados. É notória também a participação de mulheres em atividades com fim salarial e a interferência da mesma em seu meio social e em sua vida pessoal. Devido ao avanço tecnológico e a necessidade de criação de novas ideias, houve uma expansão nas modalidades de serviço que apresenta campos de trabalho visando uma melhor qualidade de serviços a serem prestados, tendo por consequência a amplitude de novas categorias de ocupação (MALDONADO et al., 2010).

2.3.1 As operações de serviços

As operações de serviços têm por competência a qualificação dos órgãos para que haja um melhor gerenciamento das ocupações de serviços a serem prestados aos clientes. Como cada atividade tem sua particularidade, faz-se necessário a qualificação e planejamento para cada setor específico. A principal preocupação é o fator de comparação na área da produção e/ou do setor privado. Já que estes amplificam a competitividade em cada seguimento operacional de prestação de serviços (CORRÊA; GIANESI, 1995).

Os setores do campo de trabalho que se importaram em aplicar um regimento mais estratégico e objetivo para que assim houvesse mais eficácia no resultado final, obtiveram por consequência créditos na elevação da economia brasileira decorrente nos últimos anos (MALDONADO et al., 2010).

Para que uma empresa torne-se e/ou continue sendo competitiva no mercado, a proximidade da mesma na economia, não poderá ser inferior a do concorrente, esta tem que aparecer conforme a de seus concorrentes ou superior a deles, mantendo-se assim no mercado de forma competitiva.

Sendo um instrumento, tem como propósito aumentar a competitividade da empresa e para isso procura estruturar os recursos da organização e adequar um padrão de determinações racionais para que todos possam adotar de um composto apropriado de características de desempenho que propicie à empresa disputar ativamente no futuro (CORRÊA; GIANESI, 1995).

Além da estratégia de operações, também há objetivos determinados por processos que concedem que as empresas disputam no mercado. Para Corrêa e Giansesi (1995, p. 5):

[...] um determinado nicho de mercado que se esteja visando pode valorizar, por exemplo, a consistência na prestação do serviço; outro nicho pode valorizar mais a velocidade de atendimento. Consistência e velocidade são exemplos de objetivos de uma estratégia de operações de serviços.

Com os objetivos já estabelecidos o próximo passo para as operações de serviços são suas estratégias. A organização da estratégia precisa que haja um processo lógico, procedimental e prático, para que esse desenvolvimento possa ser sistemático, dando abertura e permissão para a formulação e também a reformulação sempre que necessário para que assim, possam garantir a competitividade de uma empresa (MALDONADO et al., 2010).

Para definir as estratégias de operações de serviços é essencial que se conheça o segmento de mercado no qual se pretende atender, para que assim a empresa possa voltar seu trabalho adequadamente ao ramo escolhido. E também para que saiba se posicionar diante dos seus concorrentes e consumidores. Segundo Corrêa e Giansesi (1995, p. 8) a definição da missão ou conceito do serviço, portanto, é subordinada à estratégia competitiva.

2.4 A ADMINISTRAÇÃO EM INSTITUIÇÕES EDUCACIONAIS

A administração em instituições de ensino possuem um diferencial se comparado com as demais formas de administração. A gestão nessas instituições esta baseada numa organização que abrangem os sistemas de ensino tanto federal, como o estadual e o sistema municipal (MEC, 2004).

Nesse modelo de administração há uma articulação entre si. De acordo com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN) de 1996:

As instituições de ensino cuja União é responsável são as escolas particulares e órgãos federais, já aos Estados e Distritos Federais compete as instituições de ensino mantidas por eles, as de nível superior mantidas pelos Municípios, as particulares de ensino fundamental e médio, os órgãos estaduais de educação e as instituições municipais de ensino particulares de educação infantil. Aos Municípios compete as instituições de educação infantil e de ensino fundamental e médio mantidas pelos municípios, as instituições particulares de educação infantil e os órgãos municipais de educação (BRASIL, 1996, p. 1).

Como visto, cada órgão desempenha sua responsabilidade e atribuições próprias, tendo assim, a União a função de regularizar e encadear os níveis de sistemas, os Estados e o Distrito Federal o de elaborar e executar políticas e planos educacionais e os Municípios de organizar, manter e desenvolver seu sistema de ensino através da sua integração com as políticas e planos educacionais da União e dos Estados.

2.4.1 As modalidades de ensino na educação brasileira

A Lei de nº 9.394 da LDBEN de 20 de dezembro de 1996, é a responsável por organizar as finalidades da educação no Brasil, bem como os órgãos administrativos responsáveis, pelos níveis e modalidades de ensino. A LDBEN também define e se regulariza o sistema de educacional brasileiro baseando-se na Constituição.

Os órgãos responsáveis pela educação, em nível federal, são o Ministério da Educação (MEC) e o Conselho Nacional de Educação (CNE). Em nível estadual, temos a Secretaria Estadual de Educação (SEE), o Conselho Estadual de Educação (CEE), a Delegacia Regional de Educação (DRE) ou Subsecretaria de Educação. E, por fim, em nível municipal, existem a Secretaria Municipal de Educação (SME) e o Conselho Municipal de Educação (CME) (BRASIL, 1996).

A partir da LDB a educação básica no Brasil passou a se constituir da seguinte maneira: ensino infantil, ensino fundamental e ensino médio. E de acordo com o art. 21 da Lei n.º 9.394/96, a educação escolar (não básica) compõe-se também do nível superior. Há outras modalidades de ensino existentes no Brasil que se compõem pela Educação de Jovens e Adultos (EJA), Educação profissional e técnica, Educação especial, Educação a Distância (EAD). Essas modalidades de ensino, assim como as demais são oferecidas pelas instituições públicas (mantidas e

administradas pelo Poder Público) e privadas (mantidas e/ou administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado) (BRASIL, 1996).

As instituições de ensino tanto pública, como privadas estão a cargo da União, do distrito Federal e dos Municípios, cuja responsabilidade esta decretada no Título IV, artigos 8º até o 20º da LDB 9.394/96.

2.4.2 Educação de Jovens e Adultos É EJA

No Brasil Educação de Jovens e Adultos foi e ainda é um significativo processo de consolidação, pois num passado não muito distante essa área educacional começou a ser constituir em meados da colonização do Brasil, como é possível observar na citação abaixo.

A educação de jovens e adultos no Brasil remonta aos tempos coloniais, quando os religiosos exerciam uma ação educativa missionária com adultos. Também no período imperial houve ações educativas nesse campo. Porém, pouco ou quase nada foi realizado oficialmente nesses períodos, devido principalmente à concepção de cidadania, considerada apenas como direito das elites econômicas. Sob forte influência europeia, a Constituição Brasileira de 1824 formalizou a garantia de uma %instrução primária e gratuita para todos os cidadãos+. Tal definição foi sendo semeada e se tornou presente nas sucessivas constituições brasileiras. (BRASIL, 2002, p. 13).

O Caderno de Diretrizes da Educação de Jovens e Adultos traz um quadro sintetizando a trajetória do EJA no Brasil a partir da década de 30:

Quadro 1: Síntese da trajetória do EJA no Brasil

Década de 30	A educação de adultos começa a delimitar seu lugar na história da educação no Brasil.
Década de 40	Ampliação da educação elementar, inclusive da educação de jovens e adultos. Nesse período, a educação de adultos toma a forma de Campanha Nacional de Massa.
Década de 50	A campanha se extinguiu antes do final da década. As críticas eram dirigidas tanto às suas deficiências administrativas e financeiras, quanto à sua orientação pedagógica.
Década de 60	O pensamento de Paulo Freire, assim como a sua proposta para a alfabetização de adultos, inspira os principais programas de alfabetização do país.
Ano de 1964	Aprovação do Plano Nacional de Alfabetização, que previa a disseminação por todo o Brasil, de programas de alfabetização orientados pela proposta de Paulo Freire. Essa proposta foi interrompida com o Golpe Militar e seus promotores foram duramente reprimidos.
Ano de 1967	O governo assume o controle dos programas de alfabetização de adultos, tornando os assistencialistas e conservadores. Nesse período lançou o MOBREAL . Movimento Brasileiro de Alfabetização.
Ano de 1969	Campanha Massiva de Alfabetização.

Década de 70	O MOBRAL expandiu-se por todo o território nacional, diversificando sua atuação. Das iniciativas que derivaram desse programa, o mais importante foi o PEI - Programa de Educação Integrada, sendo uma forma condensada do antigo curso primário. Lei 5692/71.
Década de 80	Emergência dos movimentos sociais e início da abertura política. Os projetos de alfabetização se desdobraram em turmas de pós-alfabetização.
Ano de 1985	Desacreditado, o MOBRAL foi extinto e seu lugar foi ocupado pela Fundação Educar, que apoiava, financeira e tecnicamente, as iniciativas do governo, das entidades civis e das empresas.
Década de 90	<ul style="list-style-type: none"> - Com a extinção de a Fundação Educar, criou-se um enorme vazio na educação de jovens e adultos. - Alguns estados e municípios assumiram a responsabilidade de oferecer programas de educação de jovens e adultos. - A história da educação de jovens e adultos no Brasil chega à década de 90 reclamando reformulações pedagógicas. - Acontece na Tailândia/Jomtiem, a Conferência Mundial de Educação para Todos, onde foram estabelecidas diretrizes planetárias para a educação de crianças, jovens e adultos.
Ano de 1996	A Lei de Diretrizes e Bases da Educação - LDB 9.394/96 dedica dois artigos (art. 37 e 38), no Capítulo da Educação Básica, Seção V, para reafirmar a obrigatoriedade e a gratuidade da oferta da educação para todos que não tiveram acesso na idade própria.
Ano de 1997	Realizou-se na Alemanha/Hamburgo, a V Conferência Internacional de Educação de Jovens, promovida pela UNESCO (Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e a Cultura). Essa conferência representou um importante marco, na medida em que estabeleceu a vinculação da educação de adultos ao desenvolvimento sustentável e equitativo da humanidade.
Ano de 2000	Sob a coordenação do Conselheiro Carlos Roberto Jamil Cury, é aprovado o Parecer CEB/CNE nº. 11/2000, que trata das Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação de Jovens e Adultos. Também foi homologada a Resolução CNE/CEB nº. 01/2000.

Fonte: SEDU (2007, p. 13-14).

Segundo o resumo acima, observamos alguns momentos importantes, como:

Na década de 30, precisamente em 1934 tornou-se obrigatório e gratuito o ensino primário para todos os indivíduos para regularizar o índice de analfabetismo no Brasil, antes deste ano foi instaurado pelo decreto 37.663 de 1932, o aperfeiçoamento dos cursos de continuação educação profissional (BRASIL, 2002).

É importante também mencionar que em meados desta década havia o conhecido método Laubach, que fora uma iniciativa do Ministério da Educação, tal método possuía material didático específico para o ensino da leitura e da escrita (VIEIRA, 2015).

Com este método, segundo Soek (2009, p. 21) desenvolveu-se a educação de adultos que:

[...] a partir das atividades de alfabetização, que fornecia além dos códigos linguísticos valores que permitiam participação social, pois essa alfabetização era orientada a integrar os adultos iletrados, ensinando-lhes fundamentalmente, leitura, escrita e matemática. O alfabetizador em grande parte era um alfabetizador leigo que seguia as orientações da cartilha.

O primeiro guia de leitura que surgiu, foi distribuído para as escolas supletivas do país e orientava o ensino pelo método silábico. As lições partiam basicamente de palavras-chaves selecionadas e organizadas de acordo com suas características fonéticas. A função dessas palavras eram remeter aos padrões silábicos, estes sim era o foco de estudo (SOEK, 2009).

O Primeiro guia de leitura, distribuído pelo ministério em larga escala para as escolas supletivas do país, orientava o ensino pelo método silábico. Consistia no uso de uma cartilha padronizada, com lições de ênfase na organização fonética das palavras. As lições partiam de palavras-chave selecionadas e organizadas segundo as características fonéticas. A função dessas palavras era remeter aos padrões silábicos, como foco de estudo. As sílabas deveriam ser memorizadas e remontadas para formar outras palavras. As primeiras lições também continham pequenas frases montadas com as mesmas sílabas. Nas lições finais, as frases compunham pequenos textos contendo orientações sobre preservação da saúde, técnicas simples de trabalho e mensagens de moral e civismo (RIBEIRO, 1997, p. 29 apud SOEK, 2009, p. 21).

Já na **década de 40**, surge a Educação funcional propagada pela UNESCO. Esses programas levavam muito em consideração o contexto social e econômico em que o adulto estava inserido (BRASIL, 2002).

Em 1947, segundo Haddad e Di Pierro (2000, p. 111) surge a Educação de Adultos como:

[...] serviço especial do Departamento Nacional de Educação do Ministério da Educação e Saúde que tinha por finalidade a reorientação e coordenação geral dos trabalhos dos planos anuais de ensino supletivo para adolescentes e Adultos analfabetos. Uma série de atividades foram desenvolvidas a partir da criação desse órgão, integrando os serviços que já existiam na área produzindo e distribuindo material didático.

Ainda em 1947, em função de ampliar as bases eleitorais, desencadeou-se a Campanha de Educação de Adultos . CEAA nos sistemas estaduais que previa uma alfabetização em três meses e a condensação dos cursos primários em sete meses, porém, não produziu nenhuma proposta metodológica e nem um paradigma pedagógico. Criou-se então as Escolas Supletivas (HADDAD; DI PIERRO, 2000).

Com o decorrer do tempo surgiram organizações de lutas pelos problemas sociais, entre elas pela Educação. Com este contexto a ideia de Freire (1997, p.72), sobre a alfabetização de adultos visa um sentido de conscientização de leitura do mundo que nos diz que:

A alfabetização é mais que um simples domínio mecânico para escrever e ler. Com efeito, ela é o domínio dessas técnicas em tempos conscientes. É entender o que se lê e escrever o que se entende. Implica uma automação da qual pode resultar uma postura atuante do homem sobre seu contexto. Isto faz com que o papel do educador seja fundamentalmente dialogar com o analfabeto sobre situações concretas, oferecendo-lhes simplesmente os meios com os quais possa se alfabetizar.

Os esforços empreendidos durante as **décadas de 1940 e 1950** tornaram possível à queda do analfabetismo. Os níveis de escolarização do Brasil ainda estavam abaixo, comparados com as médias dos países do primeiro mundo e até mesmo dos vizinhos latino-americanos (HADDAD; DI PIERRO, 2000).

Ainda segundo os autores citados acima foi somente no final da **década de 40** que a educação para jovens e adultos veio se estabelecer sendo um grande problema para a política nacional.

Ainda segundo os autores citados acima (2000, p. 110-111), o Plano Nacional de Educação [p.n.e.] responsabilidade da União, previsto pela Constituição de 1934, deveria incluir entre suas normas o ensino primário integral gratuito e de frequência obrigatória. Esse ensino deveria ser extensivo aos adultos+.

O INEP . Instituto Nacional de Estudos Pedagógicos foi constituído em 1938 e em 1942 foi criado o Fundo Nacional de Ensino Primário, juntos essa parceria realizava um projeto avançado de desenvolvimento da educação primária que estendia-se até o Ensino Supletivo que destinava-se a educação de jovens e adultos, sendo regulamentado na década de 45 onde o Ensino Supletivo era designado para adolescentes e adultos analfabetos (HADDAD; DI PIERRO, 2000).

Os Ensinos Supletivos ainda são disponibilizados por instituições particulares que atendem adolescentes e adultos que pretendem concluir as séries finais do ensino fundamental e o ensino médio.

De 1959 a 1964, anos que foram conhecidos como um período de luzes para a educação de jovens e adultos, porque a educação popular volta de maneira crítica e criativa em quase tudo. Imaginou-se um Projeto Político Pedagógico - PPP

que possibilitasse superar a dominação do capital sobre o trabalho e reformular tudo o que transcorre dessa denominação (BRASIL, 2002).

Anterior a isso, “[...] o analfabetismo era concebido como causa e não efeito da situação econômica, social e cultural do país” (BRASIL, 2001, p. 20). Tal concepção legitimava uma visão de adulto analfabeto incapaz e marginal, identificando psicologicamente e socialmente com a criança. O adulto era considerado “[...] um problema de definição social quanto aos valores: aquilo que vale para ele é sem valor para os outros e se torna pueril para os que dominam o mundo das letras” (BRASIL, 2001, p. 21). Somente como citado anteriormente é que essa visão foi-se modificando.

Em **1963** criou-se a Comissão Nacional de Alfabetização, visando um plano de conscientização, porém, não chegou a ser executado porque fora considerado como uma ameaça para a ditadura militar (BRASIL, 2002).

No **final da década de 60**, retornou o plano de alfabetização, porém, dessa vez fora chamado de MOBRAL criado pela Lei nº 5.379 de 15/12/67. A expansão do MOBRAL ocorreu juntamente com a Educação Integrada e favoreceu a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 5692/71 (BRASIL, 2001).

O MOBRAL teve surgimento após as campanhas de alfabetização de adultos que tinha como objetivo diferenciar a alfabetização que vinha sendo feita até então. O MOBRAL fazia apenas com que os alunos aprendessem a ler e escrever, não havia nenhuma preocupação com a formação do cidadão, este programa apenas ensinava a alfabetização funcional de jovens e adultos, onde estes aprendiam por meio de técnicas de leitura, escrita e cálculo, assim era um jeito para poder adaptá-los na comunidade em que viviam, pois assim permitiam condições de vida melhores (HORIGUTI, 2009).

Bello (1993 apud HORIGUTI, 2009, p. 10), complementa dizendo que,

[...] Apesar da ênfase na pessoa, ressaltando-a, numa redundância, como humana (como se a pessoa pudesse não ser humana), era perceptível que o objetivo do Mobral relaciona a ascensão escolar a uma condição melhor de vida, deixando à margem a análise das contradições sociais inerentes ao sistema capitalista. Ou seja, basta aprender a ler, escrever e contar e estará apto a melhorar de vida (BELLO, 1993 apud HORIGUTI, 2009, p. 10).

A Constituição Brasileira de 1981, nos aspectos educacionais, segundo Haddad e Di Pierro (2000, p. 110):

[...] propôs um Plano Nacional de Educação, fixado, coordenado e fiscalizado pelo Governo Federal, determinado de maneira clara as esferas de competência da União, dos estados e municípios em matéria educacional: vinculou constitucionalmente uma receita para a manutenção e o desenvolvimento do ensino; reafirmou o direito de todos e o dever do Estado para com a educação; estabeleceu uma série de medidas que vieram confirmar este movimento de entregar e cobrar do setor público a responsabilidade pela manutenção e pelo desenvolvimento da educação.

É de suma importância garantir a todos a escolarização, a alfabetização e continuidade do processo educativo. É direito de todos os cidadãos, independente de idade, ter garantido o ensino fundamental público e gratuito. É dever do governo, garantir lugar, progressão e condições para propiciar a permanência no sistema de ensino (PAIVA; MACHADO; IRELAND, 2007).

Em **1985**, O MOBRAL foi instinto, e em seguida em 1988 com a publicação da constituição, aumenta significativamente o dever do estado para com a Educação de Jovens e Adultos no sentido de garantir a educação para todos (BRASIL, 2001).

Ainda por volta do ano de 1985, surgiu a Fundação EDUCAR, que veio para substituir o MOBRAL. Segundo a autora Brasil (2005, p. 6), “[...] O estatuto, porém só foi estabelecido pelo Decreto nº 92.374, de 6 de fevereiro de 1986, onde todos os bens do MOBRAL foram transferidos para a EDUCAR+.

Existem algumas diferenças entre o MOBRAL e a EDUCAR, que segundo a autora Brasil (2005, p. 6) foram:

- A EDUCAR estava dentro das competências do MEC;
- Promovia a execução dos programas de alfabetização por meio do apoio financeiro e técnico às ações de outros níveis de governo, de organizações não governamentais e de empresas (Parecer CNE/CEB n.º11/2000) e;
- Tinha como especialidade a educação básica.

O dinheiro para a realização dos programas que chegavam nas prefeituras municipais por meio das OEST (Coordenações Estaduais) que recebia os valores da EDUCAR. Segundo Zunti (2000 apud BRASIL, 2005, p. 6), a EDUCAR tinha como objetivo “[...] promover a execução de programas de alfabetização e de educação básica não-formais, destinados aos que não tiveram acesso à escola ou dela foram excluídos prematuramente+.

Em 1990, foi extinta a Fundação EDUCAR, pois nesta década surgiu o PNAC (Plano Nacional de Alfabetização e Cidadania), que durou pouco tempo, cerca de um ano (BRASIL, 2005).

Partindo da fundação Educar, surge no ano de **2003** o Programa Brasil Alfabetizado, que segundo Brasil (2007), tem como objetivo auxiliar para que o ensino fundamental seja universal, proporcionando apoio a exercícios de alfabetização de jovens acima de 15 anos, adultos e idosos brasileiros, que se realizava por meio do repasse de recursos financeiros suplementares às Federações que aderiam o Programa para aprimorar as ações de alfabetização e no pagamento dos alfabetizadores e coordenadores de turmas de alfabetização em funcionamento.

A Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização e Diversidade, do Ministério da Educação (SECAD/MEC), é uma entidade que fica responsável pela organização e pela administração do Programa para todo o país; o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, que é outra entidade do MEC, que cuida da parte dos repasses financeiros para as instituições brasileiras, estas faziam a análise desta prestação de contas e também o pagamento autorizado da SECAD/MEC das bolsas-benefício mensais; e o Programa Brasil Alfabetizado foi criado em 2003 pelo Decreto nº 4.834, substituído em 2007 pelo Decreto nº 6.096 (BRASIL, 2007).

As escolas municipais e estaduais disponibilizam a EJA, sendo que na cidade de Criciúma, as escolas do município têm o PROEJA . Programa de Educação de Jovens e Adultos. Segundo Criciúma (2015, p. 1), este programa:

[...] é destinado a jovens e adultos maiores de 14 anos, nas totalidades T1 e T2 (1ª a 4ª série), e maiores de 15 anos nas totalidades T3 e T4 (5ª a 8ª série). É constituído de 2.400 horas distribuídas entre as quatro totalidades (T1, T2, T3, T4), com 600 horas em cada uma, distribuídas em 180 dias de aulas com três horas e vinte minutos diárias, no período noturno. O referido programa foi aprovado, oficialmente, através da Lei nº4307, de 02/05/2002.

Segundo Paiva, Machado e Ireland (2007) é necessário criar condições de uma política de atendimento que requer ampliação de vagas em entrosamento de alunos de qualquer faixa etária, porém a idade mínima para o ingresso no EJA no ensino fundamental é de 15 anos e para o ensino médio é de 18 anos.

A redefinição de Supletivo para EJA, segundo Brasil (2002), diz que é necessário um novo olhar, pois antigamente o supletivo era entendido como um ensino complementar para pessoas que queriam recuperar o tempo perdido, era ensino compensatório, porém atualmente ele é visto como educação de jovens e adultos, onde qualifica e proporciona uma aprendizagem permanente e fundamental, não complementar.

Ainda segundo Brasil (2002, p. 3), o EJA deve:

[...] Oferecer ensino de qualidade em todas as instituições que trabalham com educação de jovens e adultos é uma necessidade urgente: merecem respeito as pessoas que buscam a escola para completar a trajetória escolar, muitas vezes motivadas pela demanda crescente de um nível de escolaridade cada vez maior, a fim de que tenham aumentadas as chances de inserção no mercado de trabalho, na cultura e na própria sociedade.

A concepção ampliada de EJA não é apenas de dar a escolarização correta, mas também reconhecer a educação como direito humano fundamental para a constituição de jovens e adultos autônomos, críticos e ativos frente à realidade em que vivem.

Segundo Paiva, Machado e Ireland (2007), o EJA foi constituído como uma educação onde todos os adolescentes e adultos que não estudaram no tempo certo de suas idades por vários motivos, que estes possam ter uma nova chance para concluírem seus estudos, dando mais oportunidades e resgatando a vida social de onde foram excluídos perante a sociedade, sendo que esta forma de estudo seja aceita e apoiada por todos os cidadãos.

Segundo os mesmos autores citados acima (2007, p. 27): o EJA deve ser fundado:

[...] nos valores da democracia, da participação, da equidade e solidariedade social, a EJA deve permitir aos educandos mudar a qualidade de sua intervenção na realidade. Seu objetivo primeiro é, pois, a construção de novas formas de participação e de exercícios pleno e consciente dos direitos de cidadania. A formação para o trabalho, entendida como uma das dimensões da educação continuada de jovens e adultos, deve articular-se à educação geral e atender aos fins da educação nacional.

São inúmeros os fatores que os jovens em seu tempo de escolaridade tiveram que deixar de lado os estudos para trabalhar ajudando assim, os pais no sustento da família: quais sejam: problemas econômicos, constituição de família na adolescência, entre outros fatores. Estes indivíduos que ao fazer 40 anos ou mais ocupam um lugar no mercado de trabalho que na maioria das vezes é mal remunerado e mal qualificado, onde estes não possuem garantias de crescimento devido a falta de estudos e qualificação, então é nesse contexto que é necessária a Educação de Jovens e Adultos para dar oportunidades a estes sujeitos para que possam ter seus direitos garantidos e assim crescerem profissionalmente (SILVA; FERREIRA; FERREIRA, 2012).

A educação de adultos torna-se mais que um direito: é a chave para o século 21; é tanto consequência do exercício da cidadania como condição para uma plena participação na sociedade. Além do mais, é um poderoso argumento em favor do desenvolvimento ecológico sustentável, da democracia, da justiça, da igualdade entre os sexos, do desenvolvimento socioeconômico e científico, além de um requisito fundamental para a construção de um mundo onde a violência cede lugar ao diálogo e à cultura de paz baseada na justiça (DECLARAÇÃO DE HAMBURGO, 1997 apud BRASIL, 2002, p. 11).

Os autores Paiva, Machado e Ireland (2007) ainda complementam dizendo que as reivindicações da sociedade atual impõem à EJA alcançar novas dimensões, proporcionando a formação integral do indivíduo e a consciência de suas competências como ser humano criador, de modo a comunicar o ingresso aos bens culturais, aos cuidados com o ambiente e a melhoria do desenvolvimento sustentável, aos conhecimentos científicos e tecnológicos fundamentais para fazer parte da sociedade e inclusão no meio profissional.

Ainda segundo os autores citados acima, o ter contato direto com a leitura e a escrita da língua materna, o entendimento dos diversos conhecimentos, a compreensão da matemática, bem como das disciplinas de ciências sociais e naturais, estes conhecimentos aperfeiçoam definitivamente os indivíduos. Entendendo que o conhecimento é uma construção social alicerçado na relação entre teoria e prática, e o processo de ensino aprendizagem como uma interação que enfoca a troca de saberes; os currículos da EJA devem falar sobre os conteúdos essenciais desde os princípios da educação popular em uma perspectiva interdisciplinar.

Para as autoras Silva, Ferreira e Ferreira (2012, p. 5), a EJA é:

[...] uma modalidade de ensino que, a princípio, possui três funções básicas: reparadora, que prevê a inserção do aluno jovem e adulto no meio escolar, inclusive oferecendo ensino de qualidade; a função equalizadora, que prevê oportunidades iguais para todos, inclusive tendo acesso a novas formas de trabalho e cultura; e a função qualificadora que está ligada à educação permanente, com base no caráter incompleto do ser humano+e sendo esta mais que uma função, é o próprio sentido da educação de jovens e adultos+.

Para a qualidade da EJA é necessário também que seja assegurada a valorização profissional e a formação continuada dos educadores, compreendida esta como um processo permanente de reflexão sobre a prática. A formação e profissionalização dos educadores de EJA é responsabilidade que cabe às instituições de formação do magistério nos níveis médio e superior, bem como aos

organismos governamentais e não-governamentais envolvidos nessa modalidade de atendimento educacional (PAIVA; MACHADO; IRELAND, 2007).

O EJA é uma prática de ensino que deve ser valorizada por todos os cidadãos, tendo professores qualificados para proporcionarem o ensino e aprendizagem dos jovens e adultos que procuram este sistema para concluírem seus estudos.

2.5 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS

A qualidade no ponto de vista da educação, onde esta é uma instituição que forma e preparam indivíduos, deve ser repensada, não podendo pensar somente em excelência de gestão, administração e lucros. Pois, o ensino preparatório, técnico e superior tem como objetivo educar o indivíduo, ou seja, o cidadão para ser um profissional desenvolvendo potencialidades de seus alunos, preparando-os para sua vida profissional. A gestão e a administração devem prestar boas condições para que seja alcançada esta qualidade (BACK, 1999).

Investigar a qualidade nos serviços educacionais é muito importante para as instituições educacionais não apenas para a apreensão de alunos, mas também na manutenção em um ambiente cada vez mais competitivo (TAFNER; LOIS, 2004).

Segundo Back (1999), uma instituição educacional que desenvolve futuros profissionais para ser de qualidade deve ter excelentes indicadores de boas condições de ensino, que são:

- corpo docente altamente qualificado com mestrado e/ou doutorado;
- excelente biblioteca e laboratórios;
- maravilhosas instalações;
- funcionários qualificados;
- todos os equipamentos necessários, como tecnologia de ponta;
- disponibilidade de material de consumo;
- todas as comodidades, etc.

A instituição educacional que apresentar todos os indicadores de boas condições de ensino tem grande facilidade de alcançar a qualidade no ensino (BACK, 1999).

Os alunos apontam fatores importantes como qualidade de ensino, infraestrutura (instalações) e atendimento diferenciado (TAFNER; LOIS, 2004).

Na área educacional, em tempos de altíssima concorrência e de exigência em que o produto é a oferta de cursos, o conceito se origina nas definições e segmentações de produtos e mercados, passa pelo planejamento e utiliza-se de mecanismos de avaliação, levantamento de dados e feedback dos clientes. Para isso, é necessário que a Instituição tenha um conhecimento amplo do grau de satisfação e das necessidades dos seus clientes e escolha campanhas publicitárias complacentes com a imagem que a Instituição quer retransmitir à sociedade (TAFNER; LOIS, 2004, p. 37).

A boa qualidade de ensino deve ser verificada pelos próprios alunos, se estes alcançaram os objetos propostos pelo curso, isto é, as habilidades e capacidades do futuro profissional e cidadão.

Segundo Tafner e Lois (2004), as instituições educacionais nos Estados Unidos são vistas como business há muito tempo e no Brasil esse setor educacional movimenta doze bilhões de reais anualmente.

Vale ressaltar que no setor educacional são encontradas muitas oportunidades propícias, sendo apenas questão de se diferenciar e oferecer aos alunos a melhor relação custo-benefício, pois é necessário disponibilizar uma formação acadêmica ou preparatória que o aluno espera e por meio da qual possa concorrer e se habilitar no acirrado mercado de trabalho, onde o diferencial das instituições deste porte é atrair seus clientes com um atendimento de qualidade e diferenciado e mensalidades atrativas, onde o aluno não é visto como um número, mas sim como um ser humano dotado de habilidades e competências (TAFNER; LOIS, 2004).

Para as instituições de cursos preparatórios e pós-graduações o diferencial é seduzir e encantar os alunos, pois estas organizações não podem ser vistas apenas como uma prestadora de serviços interessada em obter lucros financeiros, mas sim de ajudar os alunos na realização de seus sonhos ou necessidades.

2.5.1 Satisfação dos alunos

Neste item, aborda-se a satisfação do aluno que não deixa de ser um cliente para as instituições educacionais.

As expectativas dos alunos ao comprarem o curso EJA aumentam de forma natural, tornando-se importante que as instituições educacionais busquem a melhoria contínua de seus serviços e cursos para continuar no mercado e não

perder para a concorrência. Os gestores dessas instituições devem tomar consciência de que não é necessário somente ter um aluno satisfeito, mas sim, ter alunos altamente satisfeitos, atingindo sempre suas expectativas e oferecendo um algo mais, já que, um aluno satisfeito tende a mudar com mais facilidade do que um aluno altamente satisfeito, que por isso vai criar um elo emocional com a instituição ficando menos propensos à trocas de estabelecimento (KOTLER, 2000).

Está bem mais difícil de agradar os alunos, pois eles estão mais conscientes e inteligentes em relação aos preços, estão mais meticulosos, relevam menos e são atacados pela concorrência com ofertas desleais ou até melhores. Vários concorrentes tentam deixar seus clientes satisfeitos e até mesmo seus futuros clientes, mas o desafio é conquistar clientes fiéis (KOTLER, 2000).

O cliente/aluno é o fator fundamental a ser alcançado, devendo ser bem atendido e seus desejos satisfeitos em termos de qualidade nos serviços. A instituição precisa estabelecer estes conhecimentos por meio de uma pesquisa de satisfação, onde com os resultados saberá os desejos, as expectativas, as sugestões ou as queixas dos alunos e assim poder tomar medidas para a melhoria dos pontos fracos e a manutenção dos pontos fortes (KOTLER, 2000).

A satisfação do aluno é o resultado da comparação das expectativas em relação ao serviço oferecido. A satisfação para Kotler e Armstrong (1998), é um sentimento de contentamento ou de descontentamento que resulta da ação esperada ao uso por um serviço em relação às expectativas de um indivíduo.

Quando o cliente compra determinado serviço a satisfação é percebida quando o serviço comprado alcança os desejos e expectativas, sendo que existem inúmeros graus de satisfação. Se o desempenho do serviço ficar abaixo das expectativas do cliente, este se tornará insatisfeito, mas se for acima das expectativas, este ficará satisfeito, caso exceda as expectativas, o cliente fica altamente satisfeito e encantado (KOTLER, 2000).

Atualmente é necessário reconhecer que a satisfação do aluno está ligada a sua fidelidade e está ligada a lucratividade e imagem da instituição, estabelecendo um elo de dependência constante.

2.6 DEFINIÇÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

Muitas vezes ouvimos falar que boa qualidade e qualidade percebida corresponde à satisfação do cliente, mas este conceito só é válido para a organização que tem como visão primordial o lucro, pois muitos produtos/serviços são prejudiciais à saúde humana, mas ao mesmo tempo trazem satisfação ao consumidor (BACK, 1999).

Qualidade é o atendimento dos requisitos necessários à satisfação das necessidades e expectativas dos clientes (OLIVEIRA, 1997, p. 17).

A definição de qualidade foi incorporada ao conceito de conformidade às especificações. Mais tarde, esta definição se desenvolveu para o ponto de vista de satisfação do cliente. É evidente que a satisfação do cliente não é efeito apenas e tão somente do grau de conformidade com as especificações técnicas, mas também de elementos como condições de pagamento, pontualidade e prazo de entrega, atendimento, pré e pós-venda, flexibilidade, etc. (LIMA; CAVALCANT; PONTE, 2004).

Segundo Mezomo (1994, p. 20-21) as propriedades que dão qualidade a um serviço/produto são:

- Efetividade: obtenção dos objetivos previstos.
- Eficiência: otimização da relação custo-benefício.
- Eficácia: resultado da soma da efetividade e da eficiência.
- Pertinência: adequação do serviço (produto) ao atendimento das necessidades dos clientes.
- Suficiência: resposta total do serviço às necessidades dos clientes.
- Acessibilidade: possibilidade de utilização do serviço (produto).
- Oportunidade: disponibilidade do serviço (produto) no momento necessário.
- Atualidade: serviços oferecidos com a utilização da ciência disponível e possível nas condições locais.
- Aceitabilidade: satisfação plena dos clientes (internos e externos).

Ainda para o autor citado acima, qualidade não pode ser tratada como um conceito universal, mas sim específico para cada instituição.

Para Juran (1992, p. 9) qualidade é a ausência de deficiências. O termo deficiência significa defeitos nos serviços que geram insatisfação e consequentemente levam os clientes à reclamação.

Um conceito simples da qualidade é a adequação ao uso. O termo cliente inclui todos aqueles que são afetados por processos e serviços. Estão incluídos no termo cliente tanto pessoas que pertencem (colaboradores) como as que não

pertencem à empresa (clientes externos). O termo produto significa dizer bens e serviços (JURAN, 1992).

Segundo Feigenbaum (1994), a qualidade é definida pelo cliente e não pela área técnica, ou de marketing ou da gerência. Ela é embasada na experiência real do cliente com o serviço, medida de acordo com suas exigências, sejam elas explícitas ou não, conscientes ou simplesmente percebidas, tecnicamente operacionais ou inteiramente subjetivas, e sempre representando alvo variável em mercado competitivo. Segundo o mesmo autor (1994, p. 37), qualidade em serviços pode ser definida como “[...] a combinação de características de produtos e serviços referentes a marketing, tecnologia, estrutura física, atendimento e manutenção, através das quais serviços em uso corresponderão às expectativas do cliente”.

Segundo Paladini (2000), em paralelo a este progresso da definição de qualidade nasceu o ponto de vista de que o mesmo era fundamental no posicionamento estratégico da organização diante do mercado. Pouco tempo depois, notou-se que o planejamento estratégico da empresa evidenciando a qualidade não era o bastante para seu sucesso. A definição de satisfação do cliente foi então ampliada para outras instituições envolvidas com as atividades da empresa.

“Qualidade total é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes/usuários em todos os processos de uma organização” (OLIVEIRA, 1997, p. 16).

O termo qualidade total demonstra a obtenção da satisfação, não apenas do cliente, mas de todos os envolvidos, ou seja, *stakeholders* (instituições relevantes que existem na organização como: clientes, funcionários, acionistas, meio ambiente, governo, comunidade) e também da excelência organizacional da empresa (SOUZA, 2010).

Para pôr em prática um controle de qualidade adequado é necessário, segundo Ishikawa (1993), elaborar, incidir, gerar resultados e vender um produto/serviço de qualidade, porém econômico, útil e satisfatório para o cliente final. De onde se pode deduzir que a qualidade deixa de ser apenas compromisso do departamento de qualidade para ser obrigação de todos, ou seja, do presidente da empresa ao colaborador do nível hierárquico mais baixo.

Após serem abordados e definidos o termo qualidade de uma forma geral é fundamental abordarmos no item a seguir a qualidade dos serviços educacionais,

pois como o aluno é um cliente potencial que compra os serviços educacionais de uma determinada instituição, deseja que os serviços prestados por esta sejam de qualidade e que satisfaçam suas necessidades.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa requereu que fosse feito um estudo teórico-prático das informações com seriedade e fidedignidade, utilizando os procedimentos metodológicos recomendados pelas normas técnicas. Estas técnicas foram usadas para justificar um estudo de cunho científico pela possibilidade de repetição, onde estão metodicamente estruturados os caminhos que foram seguidos (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Para aprofundar-se nos conhecimentos, este capítulo apresenta a abordagem metodológica, o tipo de pesquisa, a população, a amostra, o instrumento de coleta de dados, a coleta de dados, o processamento e organização de dados da pesquisa nos subtítulos abaixo.

3.1 TIPOS DE PESQUISA E ABORDAGEM

A pesquisa é uma atividade para que sejam solucionados os problemas por meio da utilização de processos científicos, esta pesquisa sempre deve partir de uma dúvida ou problemática para que a pesquisadora possa encontrar uma resposta ou uma solução (MARCONI; LAKATOS, 2003).

A pesquisa utilizada se caracterizou como bibliográfica, descritiva e quantitativa.

Para Cervo e Bervian (2002, p. 67), a pesquisa descritiva “[...] observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem frequentá-los. Ainda [...] procura descobrir, com a precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e características”. Este estudo foi descritivo, pois pretendeu descrever os fatos e acontecimentos de uma determinada realidade.

Este método coletou e analisou dados de fenômenos que foram disponíveis por meio de várias fontes bibliográficas e também a pesquisa de campo em forma de questionário que proporcionou recursos que possibilitaram a tabulação e quantificação. “As pesquisas quantitativas utilizam uma amostra representativa do universo para mensurar qualidades” (TRUJILLO, 2001, p. 60).

Na abordagem da pesquisa, será utilizado, conforme Marconi e Lakatos (2003, p. 187):

Pesquisas de campo que consistem em investigações de pesquisa empírica cuja, principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, ou isolamento de variáveis principais ou chave.

Para dar embasamento teórico foi utilizado também uma pesquisa bibliográfica, que segundo Marconi e Lakatos (2003), a pesquisa bibliográfica consistiu na procura de referências teóricas publicadas em livros, artigos, documentos etc., para que a pesquisadora pudesse explicar um problema a partir das referências publicadas em tais materiais para que tomasse conhecimento e análise das contribuições científicas ao assunto em questão.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A instituição conta atualmente com 200 alunos matriculados, sendo que a amostra foi aleatória simples, onde os questionários foram aplicados com 25% da população, ou seja, foram escolhidos aleatoriamente 50 alunos para participar da pesquisa.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

O instrumento de dados que foi utilizado é um questionário (Apêndice), contendo 15 questões fechadas sobre a satisfação da qualidade para com a instituição.

Este questionário foi aplicado por conveniência aos alunos através da abordagem pessoal, ou seja, a pesquisadora esteve na Instituição em estudo no período de duas semanas (final de abril/2015), onde abordava os sujeitos da pesquisa aleatoriamente perguntando-lhes se queriam participar da pesquisa que tinha como objetivo geral ~~avaliar~~ avaliar o nível de qualidade na prestação de serviços oferecidos pelo Colégio Milenium de Criciúma-SC sob a visão dos alunos+.

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

O tratamento de dados foi realizado de forma estatística em um programa chamado Microsoft Excel.

3.5 AMBIENTE DE PESQUISA

A Instituição, objeto deste estudo, está localizada na Avenida Centenário em frente ao Terminal Central no centro da cidade de Criciúma-SC (Figura 1).



Figura 1: Fachada da Instituição
Fonte: Arquivos da Instituição, 2015

O Colégio Milenium Criciúma LTDA, originou-se do Colégio Universitário Milenium LTDA, com o objetivo de trabalhar com Jovens e Adultos, dar sequência aos estudos e tornar um cidadão cada vez mais participando da sociedade. Está em funcionamento desde 20 de maio de 2003.

A Instituição tem como missão: *“Buscar sempre um Ensino de qualidade dentro da proposta Pedagógica como supletivo, encaminhando os estudantes definir seus objetivos, formando assim cidadãos críticos, íntegros e éticos”*.

O nome Milenium surgiu da necessidade de integrar os estudantes a uma nova perspectiva de vida, estar atento a tudo e ter conhecimento o máximo possível para estar no novo Milenium.

A equipe diretiva da Instituição conta com o professor Almir Bett que é graduado em Ciências com Habilitação em Matemática pela FUCRI/UNESC, além de ser especialista em Recursos Humanos pela UFSC, trinta anos foram dedicados ao ensino com muito vigor; e como orientadora pedagógica, a instituição conta com a professora Janete Stano Bett que é graduada em Geografia pela UNESC e especialista em Geografia pela UNINTER, trabalhou por vinte anos com Educação

Infantil e Ensino Fundamental e Médio. Num total, conta com sete professores em seu quadro de profissionais da educação, estes profissionais possuem uma didática diferenciada para a realidade de Jovens e Adultos, sem deixar de proporcionar a aprendizagem necessária para que o aluno tenha sucesso em todas as questões da vida.

O Colégio Milenium desenvolve uma educação humana com jovens e adultos, principalmente com alunos da classe trabalhadora. Trata-se de um Colégio de iniciativa privada, particular que atende indiscriminadamente todas as classes sociais, especialmente a classe trabalhadora, cuja filosofia é criar uma comunidade educativa, fiel aos valores humanos, que auxilie o educando a ergue-se como sujeito do pleno e harmônico desenvolvimento de sua personalidade, conduzindo-o a dar uma resposta aos apelos do mundo, servindo para isso, de uma educação baseada na verdade em suas dimensões: cultural, ética e social.

A Instituição em estudo tem sua prática educativa voltada para a preparação do cidadão para o mercado de trabalho, através do curso supletivo de 1º e 2º graus, oportunizando aos alunos retornarem aos estudos.

A comunidade escolar do Colégio Milenium tem consciência de que é essencial aproveitar esse momento para investir fortemente numa das instâncias mais significativas da educação, que promova o crescimento e o amadurecimento da pessoa humana em todas as suas dimensões: Material, Intelectual, Moral e Emocional.

A proposta pedagógica não é um instrumento perfeito e acabado, mas sujeito às necessárias mudanças.



Figura 2: Logo da Instituição

Fonte: Arquivos da Instituição, 2015

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo pode-se observar as respostas obtidas pelos entrevistados durante a pesquisa cujos questionamentos permeiam informações sobre os critérios que norteiam a satisfação dos alunos em relação aos serviços educacionais prestados pela instituição em estudo.

4.1 AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA DA INSTITUIÇÃO

Tabela 1: Estrutura física da Instituição

Alternativas	Frequência Absoluta	Porcentagem
Ótimo	30	60%
Médio	15	30%
Ruim	5	10%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

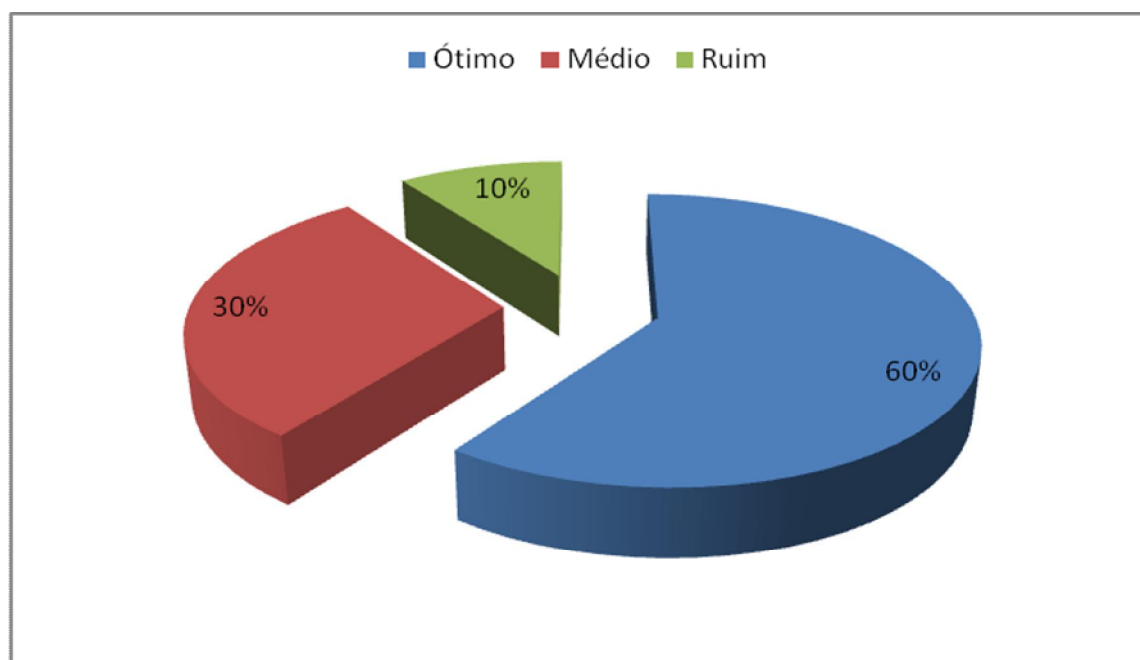


Figura 3: Estrutura física da Instituição

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

De acordo com o gráfico acima, 60% dos alunos questionados, avaliaram que a estrutura da Instituição é ótima, 30% dizem que é média e 10% dizem que é

ruim. A estrutura física adequada para uma instituição escolar, é que tenham salas de aula amplas, organizadas e arejadas, com no máximo 30 alunos por sala; deve conter em sua estrutura banheiros masculinos e femininos; ambiente para o recreio com cantina, uma biblioteca com livros e revistas, além de um computador para pesquisas. Deve conter em sua estrutura também acessibilidade para deficientes.

4.2 AVALIAÇÃO QUANTO AOS EQUIPAMENTOS UTILIZADOS PARA AS AULAS

Tabela 2: Quanto aos equipamentos utilizados em sala

Alternativas	Frequência Absoluta	Porcentagem
Ótimo	35	70%
Médio	15	30%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

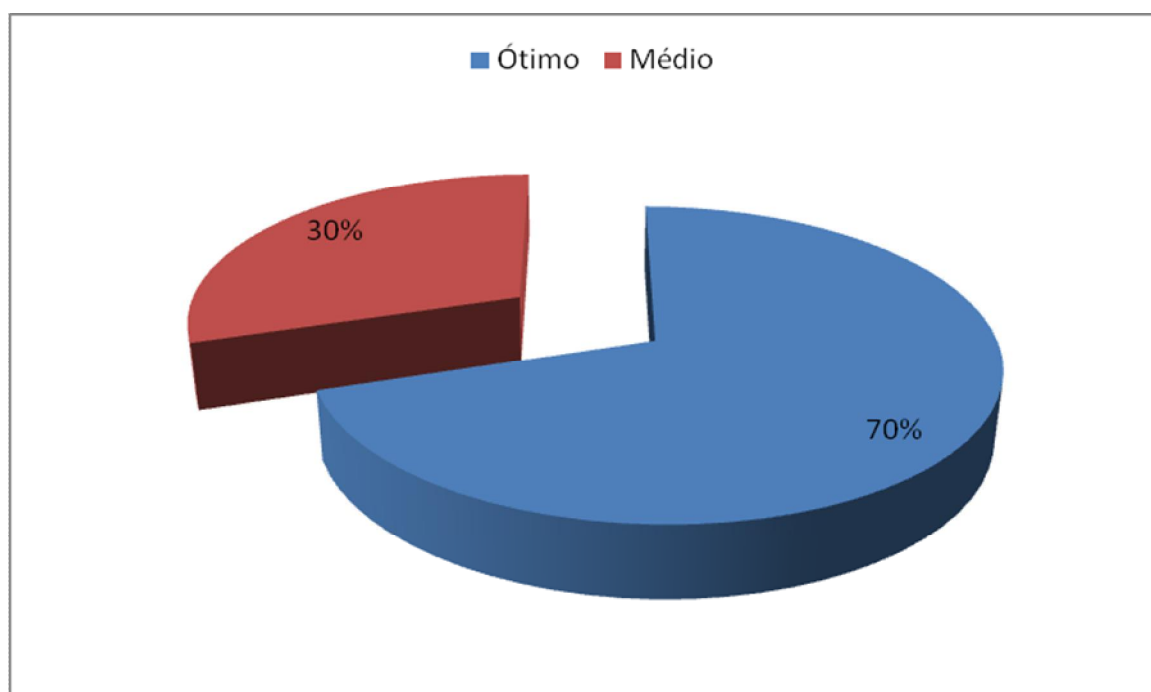


Figura 4: Quanto aos equipamentos utilizados em sala

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

Quanto ao gráfico acima, 70% dos alunos questionados avaliaram que os equipamentos utilizados para as aulas é ótimo, enquanto 30% disseram que é médio.

4.3 AVALIAÇÃO QUANTO A LIMPEZA DA INSTITUIÇÃO

Tabela 3: Avaliação quanto à limpeza da Instituição

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	25	50%
Médio	25	50%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

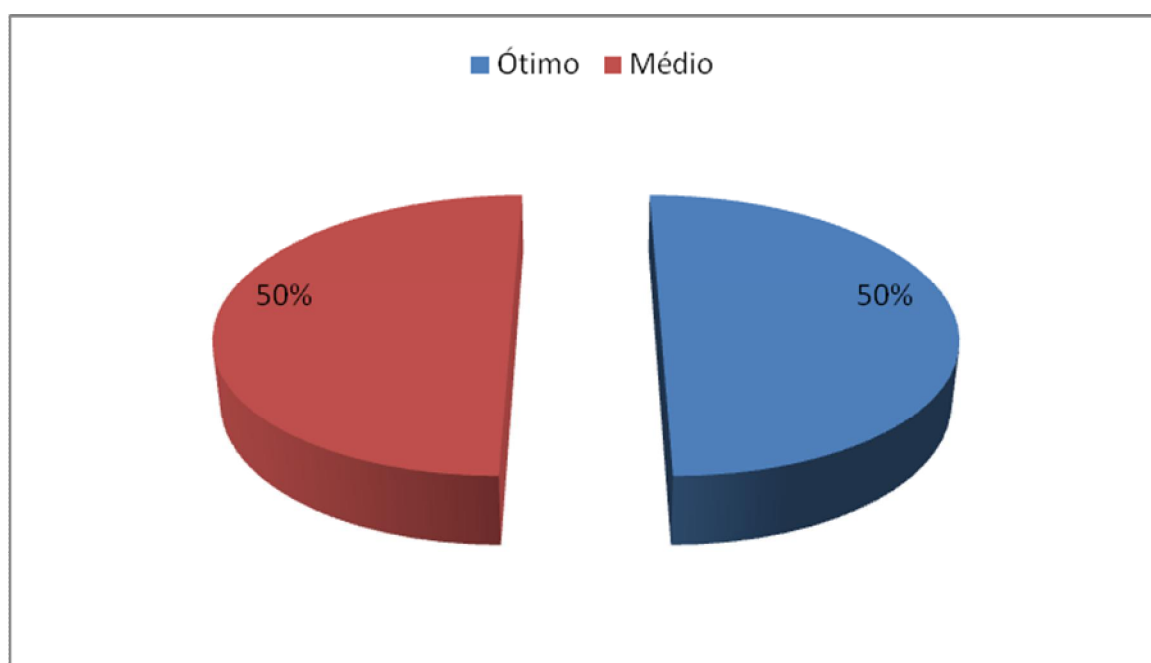


Figura 5: Avaliação quanto à limpeza da Instituição

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

Quanto à limpeza da Instituição, os alunos questionados se subdividiram em suas avaliações, pois de acordo com o gráfico acima, 50% deles apontaram que é ótimo e outros 50% apontaram que é médio.

4.4 AVALIAÇÃO QUANTO À INTERNET WI-FI QUE A INSTITUIÇÃO PROPORCIONA

Tabela 4: Avaliação quanto à internet Wi-Fi que a instituição proporciona

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	40	80%
Médio	10	20%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

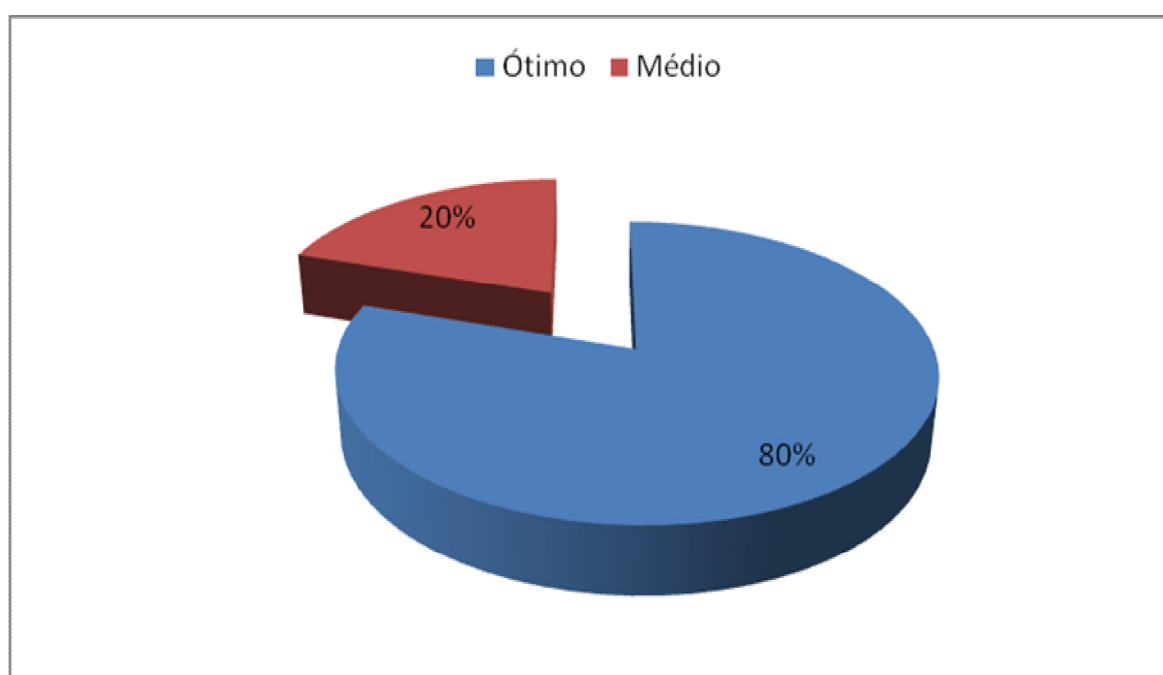


Figura 6: Avaliação quanto à internet Wi-fi que a instituição proporciona

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

No gráfico acima, é possível observar que 80% dos alunos questionados avaliam a Internet Wi-fi proporcionada pela Instituição como ótima, e apenas 20% dos alunos acham média.

4.5 AVALIAÇÃO DO ESPAÇO DE LAZER DA INSTITUIÇÃO

Tabela 5: Avaliação quanto ao espaço de lazer da Instituição

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	45	90%
Médio	5	10%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

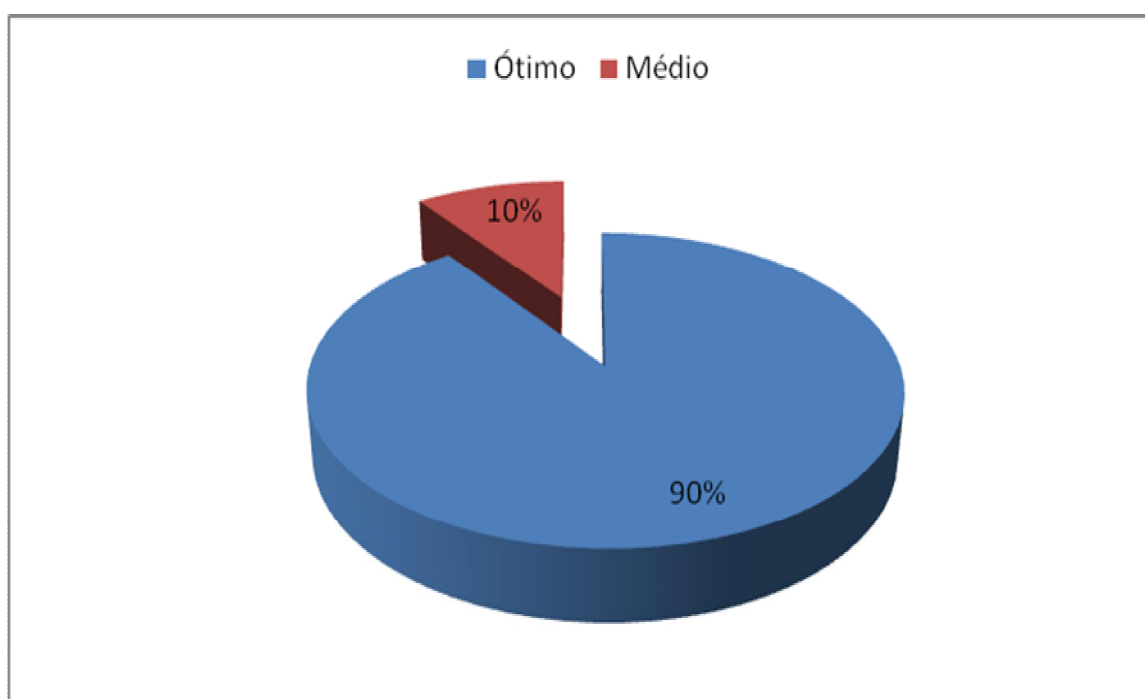


Figura 7: Avaliação quanto ao espaço de lazer da Instituição

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

O gráfico mostra que 90% dos alunos questionados avaliam o espaço de lazer da Instituição como ótimo e 10% como médio.

4.6 AVALIAÇÃO QUANTO A CANTINA DA INSTITUIÇÃO

Tabela 6: Avaliação quanto a cantina da Instituição

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	50	100%
Médio	0	0%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

De acordo com a tabela acima, todos os alunos questionados, avaliam que a cantina é ótima.

4.7 AVALIAÇÃO QUANTO AS AULAS MINISTRADAS PELOS PROFESSORES

Tabela 7: Avaliação quanto as aulas ministradas pelos professores

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	30	60%
Médio	20	40%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

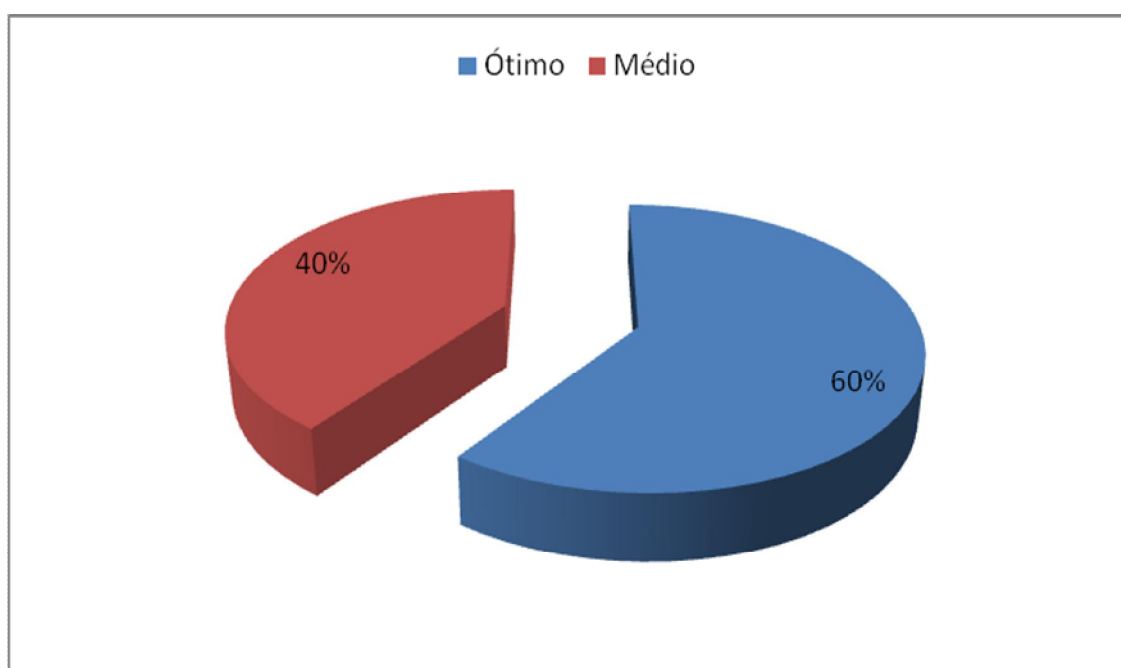


Figura 8: Avaliação quanto as aulas ministradas pelos professores

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

De acordo com o gráfico da Figura 8 pode-se perceber que 60% dos alunos questionados avaliam como ótima as aulas ministradas pelos professores enquanto 40% avaliam como médio.

4.8 AVALIAÇÃO QUANTO A DISPONIBILIDADE DE LIVROS NA BIBLIOTECA

Tabela 8: Avaliação quanto a disponibilidade de livros na biblioteca

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	45	90%
Médio	5	10%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

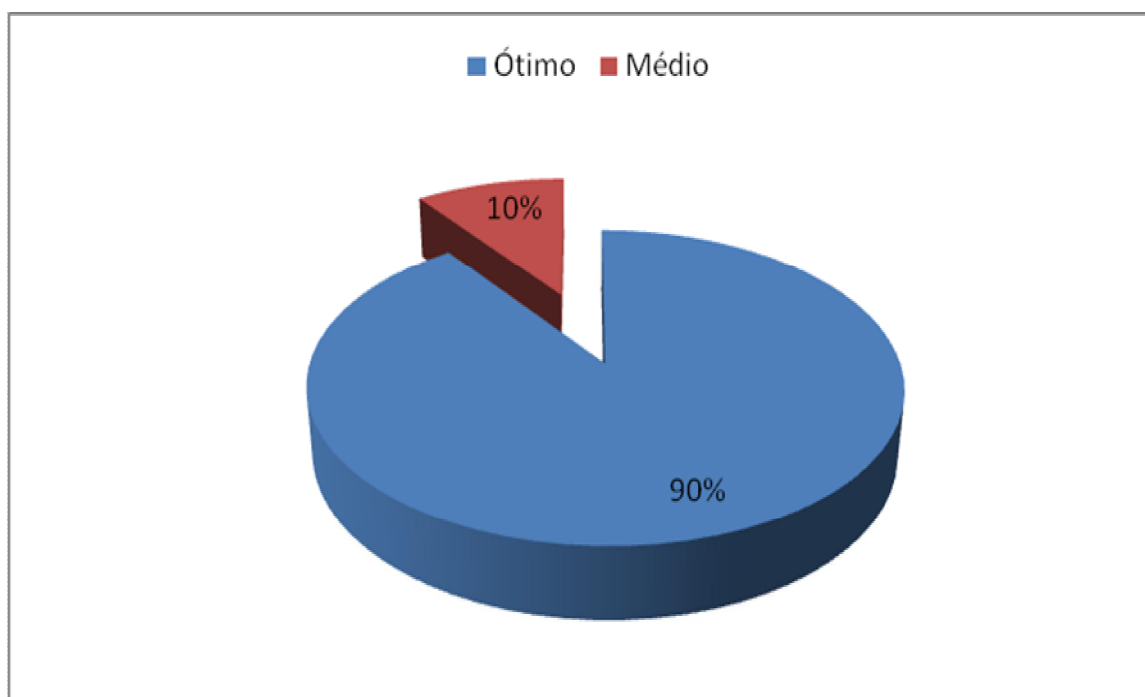


Figura 9: Avaliação quanto a disponibilidade de livros na biblioteca

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

Em relação à disponibilidade de livros na biblioteca da Instituição, 90% dos alunos questionados avaliam como ótima e 10% avaliam como média.

4.9 AVALIAÇÃO QUANTO AO USO DE INFORMAÇÃO DA RECEPÇÃO

Tabela 9: Avaliação quanto ao uso de informação da recepção

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	35	70%
Médio	15	30%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

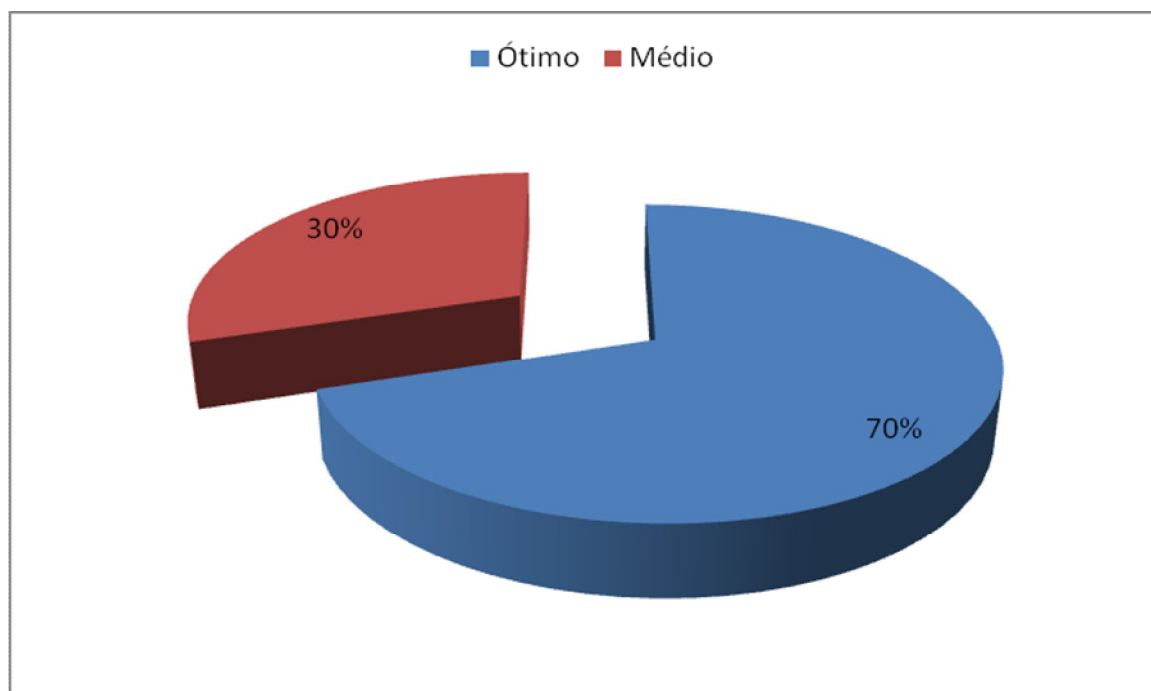


Figura 10: Avaliação quanto ao uso de informação da recepção

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

Pode-se observar que 70% dos alunos questionados, avaliam o uso da informação da recepção como ótimo e 30% consideram médio.

4.10 AVALIAÇÃO QUANTO AO PORTAL DA INSTITUIÇÃO

Tabela 10: Avaliação quanto ao portal da Instituição

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	25	50%
Médio	25	50%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

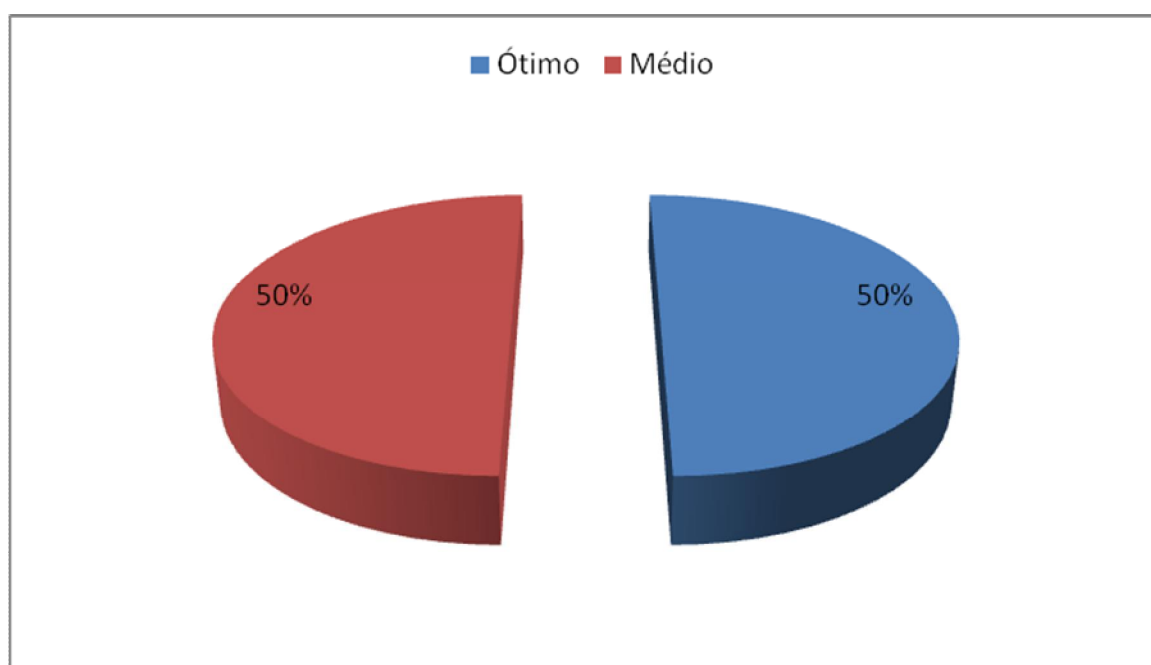


Figura 11: Avaliação quanto ao portal da Instituição

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

De acordo com o gráfico acima, 50% dos alunos questionados avaliam como ótimo o portal da Instituição e outros 50% avaliam como médio.

4.11 AVALIAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO

Tabela 11: Avaliação quanto ao atendimento dos funcionários da Instituição

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	25	50%
Médio	25	50%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

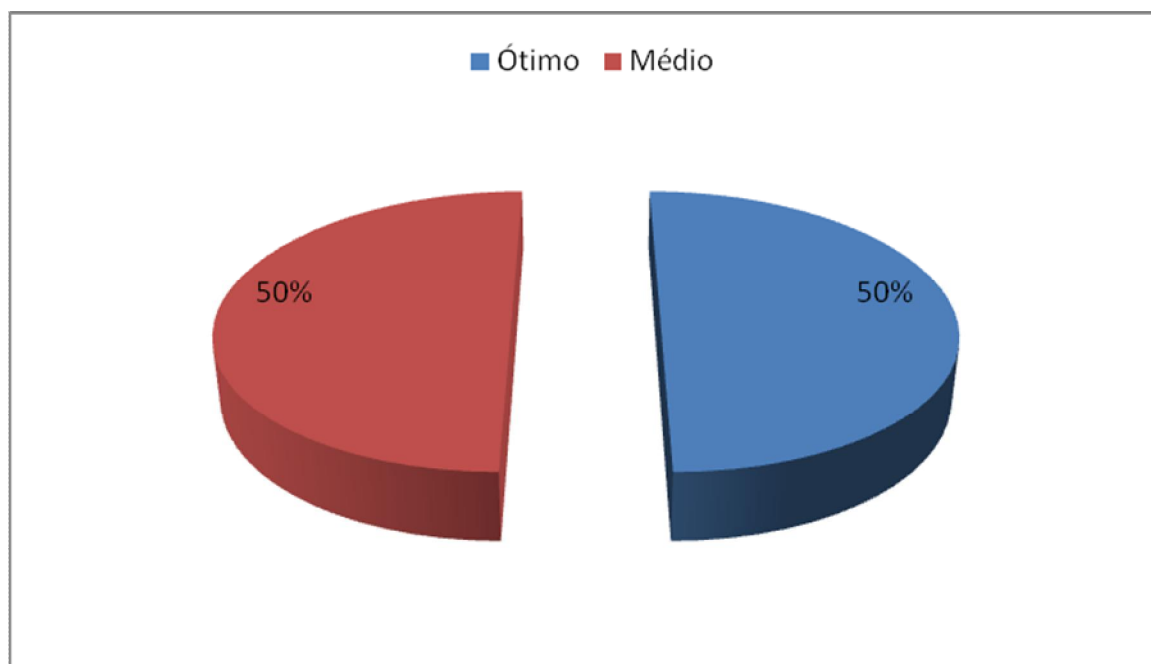


Figura 12: Avaliação quanto ao atendimento dos funcionários da Instituição

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

O gráfico mostra que 50% dos alunos questionados avaliam que o atendimento dos funcionários da Instituição é ótimo enquanto outros 50% avaliam como médio.

4.12 AVALIAÇÃO QUANTO À METODOLOGIA DOS PROFESSORES

Tabela 12: Avaliação quanto à metodologia dos professores

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	35	70%
Médio	15	30%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

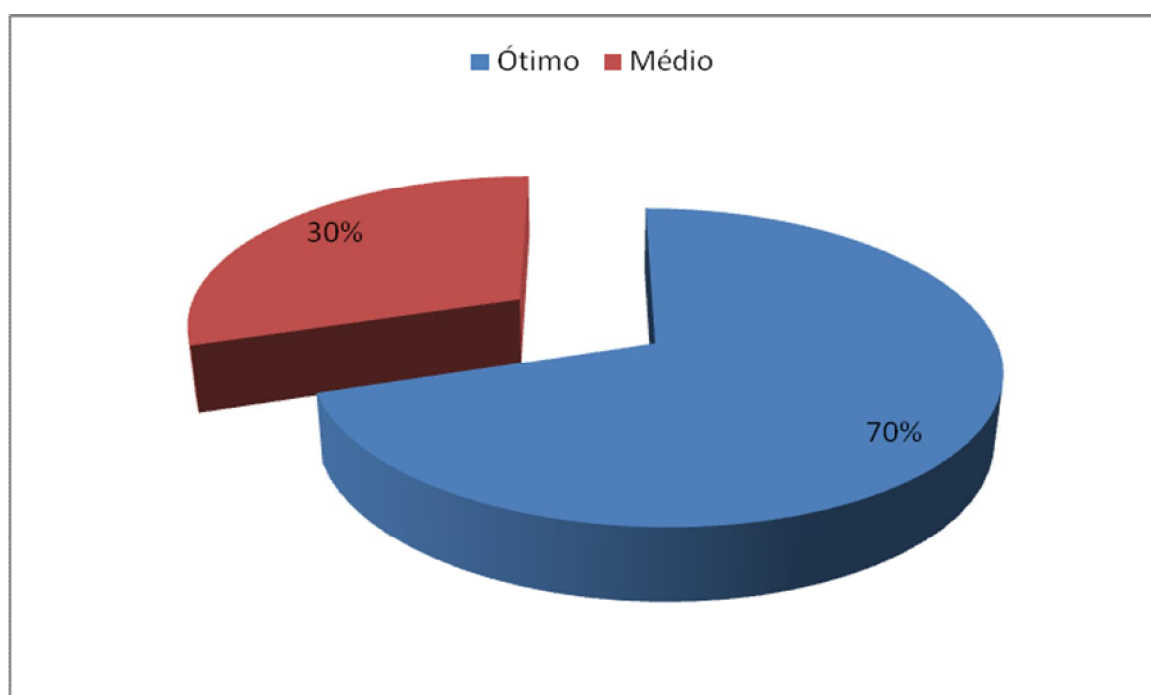


Figura 13: Avaliação quanto à metodologia dos professores

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

Segundo o gráfico acima, 70% dos alunos questionados avaliam que a metodologia dos professores é ótima, enquanto 30% avaliam que é média.

4.13 AVALIAÇÃO QUANTO O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO

Tabela 13: Avaliação quanto o horário de funcionamento da Instituição

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	5	10%
Médio	45	90%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

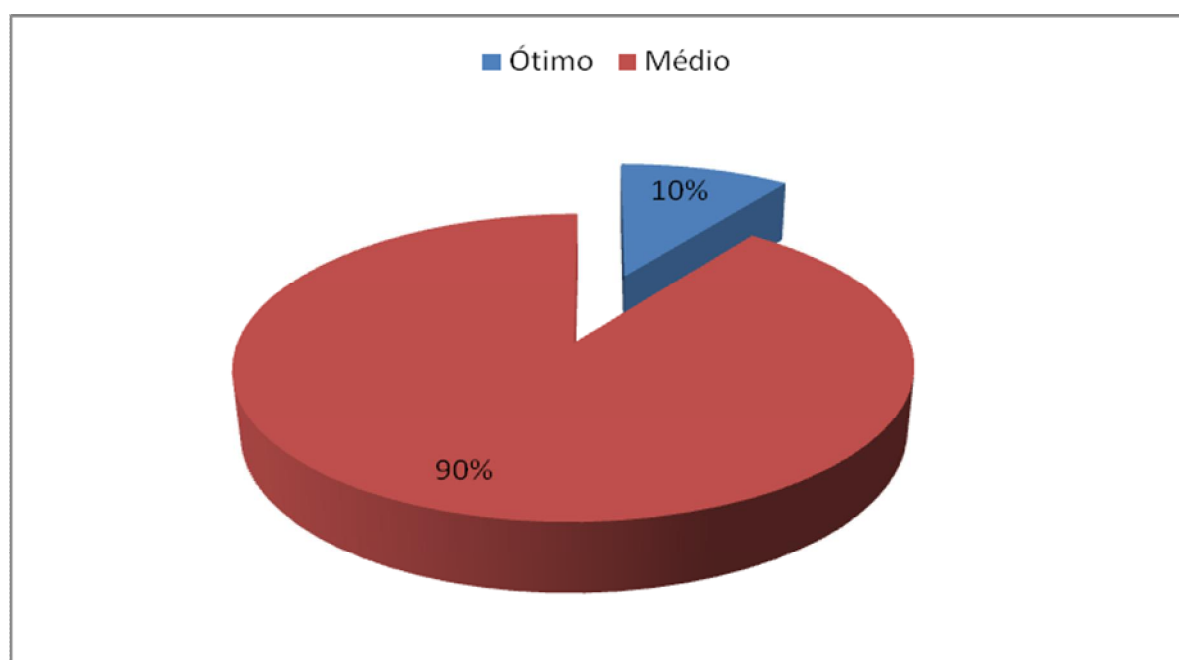


Figura 14: Avaliação quanto o horário de funcionamento da Instituição

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

De acordo com o gráfico, 90% dos alunos questionados avaliam o horário de funcionamento como médio e 10% avaliam como ótimo.

4.14 AVALIAÇÃO QUANTO A COMUNICAÇÃO PRESTADA PELOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Tabela 14: Avaliação quanto a comunicação prestada pelos funcionários em relação a resolução de problemas

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	25	50%
Médio	25	50%
Ruim	0	0%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

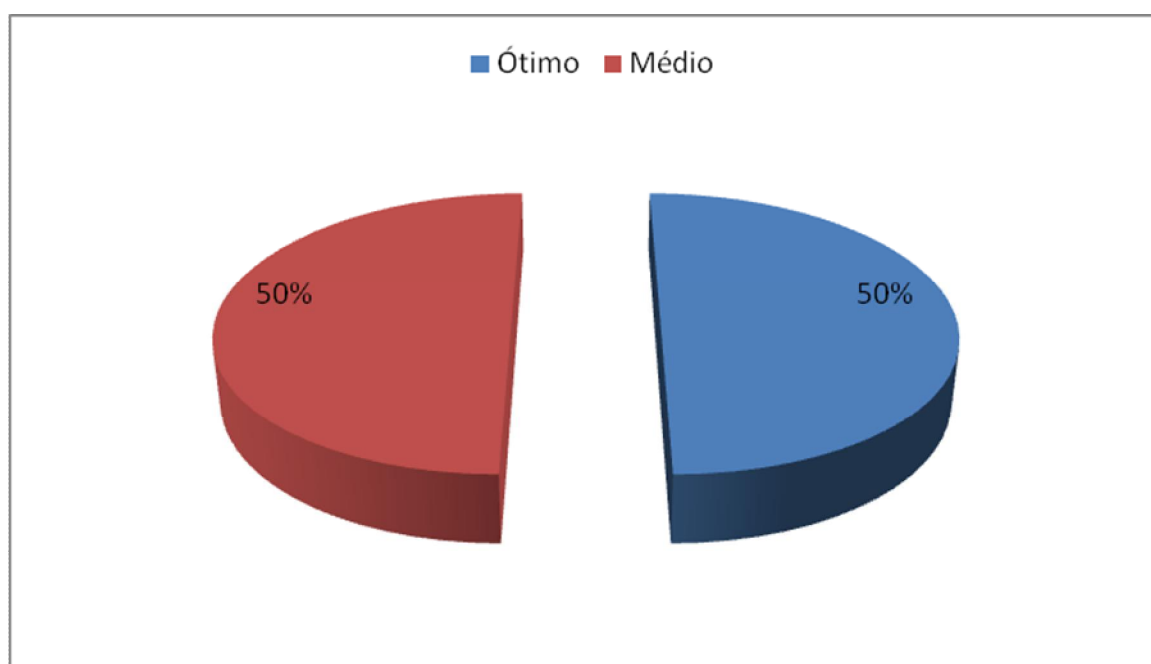


Figura 15: Satisfação com relação ao ambiente reservado para professores

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

Segundo o gráfico, 50% dos alunos questionados avaliam a comunicação prestadas pelos funcionários para a resolução de problemas como ótima e outros 50% avaliam como médio.

4.15 AVALIAÇÃO QUANTO A COMUNICAÇÃO VIA CONTATO FALE CONOSCO

Tabela 15: Avaliação quanto a comunicação via contato fale conosco

Alternativas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Ótimo	19	38%
Médio	26	52%
Ruim	5	10%
Total	50	100%

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

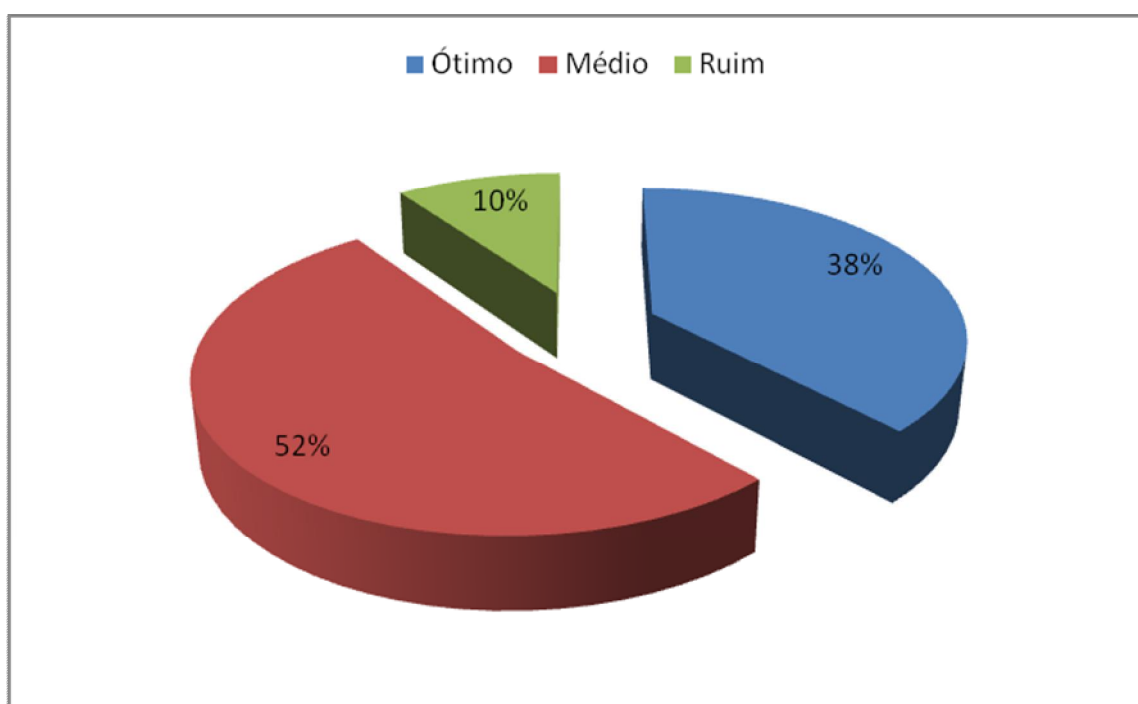


Figura 16: Avaliação quanto à comunicação via contato fale conosco

Fonte: Dados da Pesquisadora, 2015

O gráfico mostra que 52% dos alunos questionados avaliam a comunicação pelo fale conosco como média, 38% avaliam como ótima e 10% avaliam como ruim.

5 CONCLUSÃO

A educação em seus mais diversos contextos é considerada uma prática social constante nos mais diferentes espaços, bem como durante o desenvolvimento social. Nesse contexto, cabe ressaltar que a educação escolar, é um objeto que viabiliza políticas públicas, onde passa por processos que diferenciam os níveis, ciclos e modalidades educativas.

Com tal conceito buscou-se com este presente trabalho, evidenciar a qualidade dos serviços prestados pelo Colégio Milenium que presta serviços educacionais na modalidade EJA.

Por meio da presente pesquisa ficou comprovado que a maioria dos alunos consideram que a instituição de ensino é ótima, bem como, os equipamentos utilizados.

Já em relação à limpeza metade dos entrevistados apontam como ótima e a outra metade consideram regular.

E relação à tão indispensável rede Wi-Fi quase uma totalidade de 100% a consideram ótima, fator este importantíssimo já que nos dias de hoje necessitamos cada vez mais desse serviço. Outro ponto importante em uma instituição de ensino é a área recreativa, esse quesito a instituição pesquisada também obteve um número considerável de satisfação, pois de acordo com a observação da pesquisadora na Instituição em estudo, a área possui cantina e ambiente com televisão com mesas e cadeiras.

A área da cantina também agrada o público que estuda no local. O corpo docente é algo fundamental para o sucesso de uma instituição, logo por sua vez 40% consideram médio a qualidade das aulas ministradas e 60% ótimo. Acreditamos que isso é algo que necessita de uma atenção maior por parte da equipe de educadores.

A biblioteca atingiu um nível de satisfação importante, ou seja, 90% dos alunos apontaram que a disponibilidade de livros na biblioteca é ótima. A recepção alcançou um nível bom de avaliação. Já o portal da Instituição, colocou os pesquisados em balanço quanto à sua qualidade.

Os funcionários e a metodologia dos professores receberam uma avaliação positiva, colocando em dúvida a avaliação realizada no que diz respeito as aulas ministradas. Aqui foi possível notar uma contradição por parte dos

pesquisados.

Foram retratadas acima apenas as perguntas mais pertinentes do presente trabalho de pesquisa, para que assim possa se fundamentar uma opinião frente a este trabalho e também como indicativo de qualidade.

Desta forma, a Instituição em que fora realizada esta pesquisa se mostrou de um modo geral com uma qualidade de ensino que pode ser considerada de regular a ótimo. Isso por sua vez, configurou que o processo de escolarização por qual passa os alunos da EJA nessa instituição estão recebendo um processo de ensino aprendizagem coerente com suas realidades, bem como está oferecendo um respeito ao seu individualismo.

REFERÊNCIAS

BACK, Eurico. Boa qualidade de ensino. **Revista de Ciências Humanas**. Criciúma, v.5, n.1, p. 27-31, jan./jun., 1999.

BARROSO, Antonio Carlos de Oliveira; GOMES, Elisabeth Braz Pereira. Tentando entender a gestão do conhecimento. **RAP**, Rio de Janeiro, n.33, v.2, p. 147-170, mar./abr., 1999. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/viewFile/7656/6201>>. Acesso em: 11 de abril de 2015.

BRASIL, Ministério de Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: MEC, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 15 de agosto de 2014.

_____. **Decreto 5.622 de 19 de dezembro de 2005**. Brasília: MEC, 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm>. Acesso em: 28 de outubro de 2014.

_____. **Proposta curricular para a educação de jovens e adultos: segundo segmento do ensino fundamental: 5ª a 8ª série: introdução**. Brasília, 2002. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/secad/arquivos/pdf/eja_livro_01.pdf>. Acesso em: 01 de maio de 2015.

_____. **Educação para jovens e adultos: ensino fundamental: proposta curricular - 1º segmento**. São Paulo: Ação Educativa; Brasília: MEC, 2001.

_____. **Lei nº. 9.394 de 23 de dezembro de 1996. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Brasília: Ministério da Educação e do Desporto, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 6.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CFA, Conselho Federal de Administração. **Manual de Responsabilidade Técnica do Administrador**. 1.ed. Brasília, 2007. Disponível: <<http://www.craes.org.br/arquivo/legislacao/manualResponsabilidadeTecnica.pdf>>. Acesso em: 14 de abril de 2015.

CARAVANTES, Geraldo R. **Teoria geral da administração**. 2.ed. Porto Alegre: AGE, 1998.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

CORRÊA, Henrique Luiz; GIANESI, Irineu Gustavo N. **Gestão estratégica de operações de serviços**. São Paulo, 1995. Disponível em: <http://www.correa.com.br/biblioteca/artigos/A03_Cladea_1995_Gestao_estrategica_de_operacoes.pdf>. Acesso: 16 de abril de 2015.

CRICIÚMA, Prefeitura Municipal/Secretaria de Educação. **PROEJA É Uma nova perspectiva de vida**. Disponível em:

<<http://www.criciuma.sc.gov.br/site/sistema/educacao/proeja-56>>. Acesso em: 01 de maio de 2015.

FEIGENBAUM, Armand V. **Controle da qualidade total: gestão e sistemas**. São Paulo: Markon, 1994.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

FÜLBER, Heleno. **Método sistêmico para aplicação de processos de Gestão do Conhecimento baseado em LMS**. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão de Conhecimento). Florianópolis: UFSC, 2009. Disponível em:

<<http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Heleno-Fulber.pdf>>. Acesso em: 11 de abril de 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

HADDAD, Sérgio; DI PIERRO, Maria Clara. Escolarização de jovens e adultos.

Revista Brasileira de Educação, n.14, mai/jun/jul/ago, 2000. p. 108-194. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n14/n14a07>>. Acesso em: 02 de maio de 2015.

HORIGUTI, Angela Curcio. **Do MOBREAL ao PROEJA: conhecendo e compreendendo as propostas pedagógicas**. Monografia (Pós-Graduação em Educação). Bento Gonçalves, RS: UFRGS, 2009. Disponível em:

<http://bento.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/201051103752984angela_curcio_horiguti%E2%80%A6.pdf>. Acesso em: 02 de maio de 2015.

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle da qualidade total: a maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JURAN, Joseph M. **Controle de qualidade**. São Paulo: Makron Books, 1992.

KOTLER Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

_____. **Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados**. São Paulo: Futura, 1999.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Introdução ao Marketing**. São Paulo: LTC, 1998.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMA, Andréa Cavalcanti Correia; CAVALCANTI, Arlei Antonio; PONTE, Vera. Da onda da gestão da qualidade a uma filosofia da qualidade da gestão: *Balanced*

Scorecard promovendo mudanças. **Revista de Contabilidade & Finanças** [online]. 2004, vol.15, n.spe, pp. 79-94. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcf/v15nspe/v15nspea06.pdf>>. Acesso em: 21 de outubro de 2014.

MALDONADO, Mauricio Uriona. Um estudo sobre a evolução e as tendências da gestão de serviços. **ENEGEP**, 2010. Disponível em: <http://www.ngs.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/09/ENEGEP_Servi%C3%A7os_final.pdf>. Acesso em: 01 de maio de 2015.

MAXIMIANO, António César Amaru. **Teoria geral da administração**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MEC, Ministério da Educação e Cultura/Secretaria de Educação Básica. **Conselhos Escolares: Uma estratégia de gestão democrática da educação pública**. Brasília: Novembro, 2004. Disponível: <http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Consescol/ce_gen.pdf>. Acesso em: 10 de abril de 2015.

MEZOMO, João Catarin. **Gestão da qualidade na escola: princípios básicos**. São Paulo: J.C. Mezomo, 1994.

MILENIUM, Colégio. **Histórico da instituição e proposta pedagógica**. Disponível em: <<http://www.colegio-milenium.com/proposta-pedagogica/>>. Acesso em: 01 de maio de 2015.

NETTO, Carla; GIRAFFA, Lucia; FARIA, Elaine. **Graduações a distância e o desafio da qualidade**. Porto Alegre: EdPUCRS, 2010.

OLIVEIRA, José Arimatéa Soares. **A conquista da qualidade**. Brasília: Ed. Sebrae, 1997.

PAIVA, Jane; MACHADO, Maria Margarida; IRELAND, Timoth. **Educação de jovens e adultos: uma memória contemporânea 1996-2004**. Brasília: MEC, 2007.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

RODRIGUES, Maria Lúcia Prates. Demandas Sociais versus crise de Financiamento: o papel do Terceiro Setor no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v.5, n.32. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, set/out., 1998.

SEDU, Superintendência Regional de Educação. **Caderno de Diretrizes de Educação de Jovens e Adultos**. Vitória, 2007.

SILVA, Shirley Ângela da; FERREIRA, Shirley Lopes; FERREIRA, Daniela Maria. **A expectativa dos alunos da Educação de Jovens e Adultos (EJA) com relação à educação para o trabalho**. 2012. Disponível em: <https://www.ufpe.br/ce/images/Graduacao_pedagogia/pdf/2012.1/a%20expectativa%20dos%20alunos%20da%20educacao%20de%20jovens%20e%20adultos.pdf>. Acesso em: 02 de maio de 2015.

SILVA, Reinaldo O. da. **Teorias da administração**. São Paulo: Pioneira Thomsom Learning, 2001.

SOEK, Ana Maria. **Aspectos contributivos do manual do PNLA/2008 na formação do alfabetizador do Programa Brasil Alfabetizado**. Dissertação (Mestrado em Educação). Curitiba, PR: UFPR, 2009. Disponível em: <http://www.ppge.ufpr.br/teses/M09_soek.pdf>. Acesso em: 03 de maio de 2015.

SOUZA, Paulino de. **Gestão pela qualidade total**. Abril, 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/gestao-pela-qualidade-total/43745/>>. Acesso em: 21 de outubro de 2014.

STONER, James A. F; FREEMAN, Edward R. **Administração**. 6.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

TAFNER, Valquíria Luiza; LOIS, Nicolas Caballero. Diferencial competitivo no ensino superior: agregando valor à imagem institucional através do serviço prestado. **Revista de divulgação técnico-científica do ICPG**, v.2, n.7, p. 37-43, out./dez., 2004.

TRUJILLO, Victor, **Pesquisa de mercado, qualitativa e quantitativa**. São Paulo: Scortecci, 2001.

VIEIRA, Diogo G. **Método Paulo Freire, ou Método Laubach?** Disponível em: <http://www.usinadaspalavras.com/ler.php?txt_id=21789>. Acesso em: 02 de maio de 2015.

WAGNER, John A; HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

APÊNDICE É INSTRUMENTO DE PESQUISA



UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE É UNESC

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

ACADÊMICA: Bruna dos Santos Rodrigues

TEMA TCC: A qualidade dos serviços prestados pelo Colégio Milenium . Educação de Jovens e Adultos de Criciúma . SC na visão dos alunos

OBJETIVO: Avaliar o nível de qualidade na prestação de serviços oferecidos pelo Colégio Milenium de Criciúma . SC sob a visão dos alunos

QUESTIONÁRIO DE ANÁLISE DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS SOB A VISÃO DOS ALUNOS

Quanto à satisfação do aluno

PERGUNTAS	Ótimo	Médio	Ruim
1. Como você avalia a estrutura da Instituição:			
2. Como você avalia os equipamentos onde são transmitidas às aulas:			
3. Como você avalia a limpeza da Instituição:			
4. Como você avalia a internet Wi-fi que a Instituição proporciona:			
5. Como você avalia o espaço de lazer da Instituição:			
6. Como você avalia a cantina da Instituição:			
7. Como você considera as aulas ministradas pelos professores:			
8. Como você considera a disponibilidade de livros na Biblioteca:			
9. Como você considera o uso da informação da Recepção:			
10. Como você considera o portal da Instituição: <www.colegio-milenium.com>			
11. Como você avalia o atendimento dos funcionários da Instituição:			
12. Quanto a metodologia dos professores, você considera:			
13. Sobre o horário de funcionamento, você considera:			
14. Como você avalia a comunicação prestada pelos funcionários em relação a resolução de problemas:			
15. Como você avalia a comunicação via contato fale conosco:			